



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA**

TITULACION DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014.**

TRABAJO DE FIN DE TITULACION.

AUTOR: Mejía Briones, Laura Ivonne

DIRECTOR: Ramírez Zhindón, Marina del Rocío, Mgs.

CENTRO REGIONAL GUAYAQUIL

2014

## APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION

Magister

**Marina del Rocío Ramírez Zhindón**

**DOCENTE DE LA TITULACION**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: **Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014**, realizado por **Mejía Briones Laura Ivonne**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre 17 del 2014

.....

Mgs. Marina del Rocío Ramírez Zhindón

## DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Mejía Briones Laura Ivonne**, declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: **Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014**, de la Titulación de Licenciado en Psicología, siendo la **Mgs. Marina del Rocío Ramírez Zhindón**, Directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

.....

Mejía Briones Laura Ivonne

C.I. N° 0917450355

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi espíritu e iluminar mi mente, por haberme permitido cumplir mi meta profesional y darme salud y capacidad para lograr mis objetivos, además de Su infinita bondad y amor. Sin Él nunca lo hubiera logrado.

A mi madre Laura Briones, por su inmenso amor, apoyo y cuidados. Ella siempre ha sido un pilar fundamental en mi vida personal y profesional y quien estuvo a lo largo de estos cinco años junto a mí animándome a continuar para lograr cumplir mi sueño y obtener esta segunda carrera universitaria que nadie mejor que ella sabe que me apasiona por el hecho de poder ayudar al prójimo. Ella siempre estuvo y está presta a apoyarme, cuidarme y acompañarme en los buenos y malos momentos.

A mi bisabuela, que en paz descanse, a quien le debo mucho de lo que soy como ser humano y que estoy segura que desde el cielo está viendo el fruto de mi esfuerzo, y sobre todo, que sigo con su ejemplo de querer ayudar al prójimo como ella me lo enseñó desde muy pequeña.

A mi gran amigo Oscar Jaramillo, quien fue la persona que más creyó en mi potencial y capacidad. Fue mi profesor de Estadística, mi guía, y quien me animaba en mis etapas de querer abandonarlo todo, pero que en el fondo sabía que siempre iniciaba nuevamente la batalla para terminar cada ciclo con éxito, cuya guerra hoy estoy a punto de ganarla.

Laura Ivonne Mejía Briones

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por todo el amor, salud, capacidad y fortaleza de espíritu que me dio cuando ante las adversidades y cansancio más de una vez quise darme por vencida. Él siempre estuvo conmigo escuchando mis oraciones y ayudándome a salir victoriosa en todos los ciclos, brindándome alegría por los logros que alcanzaba cada año, por eso le digo: ¡Gracias Dios!

A mi madre Laura Briones, por ser mi mejor amiga, la que nunca me abandona, mi aliada, por todo el apoyo a lo largo de esta etapa estudiantil y en mi vida. Gracias por acompañarme en mis malas noches de estudios y esperarme cuando salía de dar las evaluaciones presenciales, siempre sabía que estaba ahí esperando por mí para apoyarme y darme un abrazo. Madre, gracias por decirme y hacerme sentir que soy tu orgullo.

A mi mejor amigo Oscar Jaramillo, por su infinita paciencia y por su incondicional e inagotable apoyo. Gracias por compartir mis alegrías, tristezas, cansancio, logros y triunfo. Esta tesis también es suya.

A esa persona especial que durante algún tiempo hizo mis días felices, me animó a continuar, alegrándose por cada batalla ganada, y que ahora celebra mi triunfo final.

A mis Jefes, por su apoyo al permitirme realizar mis prácticas pre-profesionales, y por su apertura y comprensión para poder cumplir con lo requerido para terminar mi carrera.

A los Directores de Ecuaquímica, Clínica Psiquiátrica de Reposo “Renacer” y Unidad Educativa Particular “Gral. George Smith Patton”, por su apertura para permitirme realizar mis Prácticas Pre-Profesionales en sus instalaciones, y sobre todo por lo aprendido y vivido en cada una de estas instituciones.

A mis Profesores, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestra formación profesional. Aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas a lo largo de mi etapa estudiantil.

A la UTP, por ser la parte más importante de mi carrera, por el aprendizaje brindado en su conjunto que me llevará a ser una excelente profesional.

Laura Ivonne Mejía Briones

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |           |
|---|-----------|
| CARÁTULA  | i         |
| CERTIFICACIÓN   | ii        |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS                     | iii       |
| DEDICATORIA   | iv        |
| AGRADECIMIENTO  | v         |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS  | vi        |
| ÍNDICE DE TABLAS  | ix        |
| ÍNDICE DE FIGURAS   | x         |
| RESUMEN   | 1         |
| ABSTRACT  | 2         |
| INTRODUCCIÓN  | 3         |
| <b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>1.1. La orientación</b>                                      | <b>8</b>  |
| 1.1.1. Concepto   | 9         |
| 1.1.2. Funciones  | 10        |
| 1.1.3. Modelos  | 11        |
| 1.1.4. Importancia en el ámbito universitario                   | 15        |
| <b>1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia</b> | <b>18</b> |
| 1.2.1. Concepto de necesidades                                  | 18        |
| 1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow)                            | 18        |
| 1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia      | 20        |
| 1.2.3.1. Necesidades para la inserción y adaptación             | 21        |
| 1.2.3.2. Necesidades de hábitos y estrategias de estudio        | 22        |

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| 1.2.3.3.    | Necesidades de orientación académica   | 23        |
| 1.2.3.4.    | Necesidades de orientación personal  | 23        |
| 1.2.3.5.    | Necesidades de información   | 24        |
| <b>1.3.</b> | <b>La Mentoría</b>   | <b>25</b> |
| 1.3.1.      | Concepto   | 25        |
| 1.3.2.      | Elementos y proceso de mentoría  | 26        |
| 1.3.3.      | Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría                       | 28        |
| 1.3.4.      | Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría | 31        |
| <b>1.4.</b> | <b>Plan de Orientación y Mentoría</b>  | <b>32</b> |
| 1.4.1       | Definición del plan de orientación y mentoría                                | 32        |
| 1.4.2.      | Elementos del plan de orientación y mentoría                                 | 33        |
| 1.4.3.      | Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes                  | 34        |
|             | <b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>  | <b>38</b> |
| 2.1.        | Diseño de investigación  | 39        |
| 2.2.        | Contexto   | 40        |
| 2.3.        | Participantes  | 47        |
| 2.4.        | Métodos, técnicas e instrumentos de investigación                            | 52        |
| 2.4.1.      | Métodos  | 52        |
| 2.4.2.      | Técnicas   | 53        |
| 2.4.2.1.    | Técnicas de investigación bibliográfica                                      | 53        |
| 2.4.2.2.    | Técnicas de investigación de campo   | 53        |
| 2.4.3.      | Instrumentos   | 54        |
| 2.5         | Procedimiento  | 54        |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.6.  | Recursos   | 60        |
| 2.6.1.  | Humanos  | 60        |
| 2.6.2.  | Materiales Institucionales   | 61        |
| 2.6.3.  | Económicos   | 61        |
| <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> |  | <b>63</b> |
| 3.1.  | Características psicopedagógicas de los mentorizados                     | 64        |
| 3.2.  | Necesidades de orientación de los estudiantes                            | 78        |
| 3.2.1.  | De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia            | 79        |
| 3.2.2.  | De orientación académica   | 81        |
| 3.2.3.  | De orientación personal  | 83        |
| 3.2.4.  | De información   | 84        |
| 3.3.  | Las percepciones del mentor y la relación de ayuda                       | 87        |
| 3.4.  | Valoración de la mentoría  | 90        |
| 3.4.1.  | Interacción y comunicación (mentorizados, mentor)                        | 90        |
| 3.4.2.  | Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores) | 93        |
| 3.4.3.  | Valoración general del proceso   | 95        |
| 3.5.  | FODA del proceso de mentoría desarrollado                                | 97        |
| 3.6.  | Matriz de problemáticas de la mentoría                                   | 99        |
| CONCLUSIONES  |  | 103       |
| RECOMENDACIONES                                       |  | 105       |
| PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORIA                       |  | 107       |
| BIBLIOGRAFIA  |  | 114       |
| ANEXOS  |  | 119       |



## INDICE DE TABLAS

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Tabla 1.    | Clasificación de modelos de intervención en Orientación                          | 14  |
| Tabla 2.    | Plan de orientación y mentoría para el grupo                                     | 35  |
| Tabla 3.    | Cifras de abandono/permanencia de estudios bajo MAD                              | 44  |
| Tabla 4.    | Mentorizados por género  | 47  |
| Tabla 5.    | Mentorizados por edad  | 48  |
| Tabla 6.    | Mentorizados por carrera   | 49  |
| Tabla 7.    | Presupuesto programa de mentoría   | 62  |
| Tabla 8.    | Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio aplicado a mentorizados | 64  |
| Tabla 8.1.  | Conocimiento respecto a la temática a tratar                                     | 67  |
| Tabla 8.2.  | Aspectos técnicos para la preparación del estudio                                | 68  |
| Tabla 8.3.  | Aplicación de la técnica de subrayado  | 69  |
| Tabla 8.4.  | Aplicación de la técnica de frases significativas                                | 71  |
| Tabla 8.5.  | Aplicación de la técnica de anotaciones  | 72  |
| Tabla 8.6.  | Aplicación de la técnica de paráfrasis   | 73  |
| Tabla 8.7.  | Aplicación de la técnica de anotaciones sobre inquietudes                        | 74  |
| Tabla 8.8.  | Aplicación de la técnica de organizadores  | 75  |
| Tabla 8.9.  | Técnica de aplicación práctica   | 76  |
| Tabla 8.10. | Aplicación de la técnica de resumen  | 77  |
| Tabla 9.    | Necesidades de orientación de los mentorizados                                   | 79  |
| Tabla 10.   | Tabla de frecuencia de necesidades de información                                | 85  |
| Tabla 11.   | Tabla de frecuencia de asistencia a reuniones presenciales                       | 92  |
| Tabla 12.   | Evaluación del proceso de mentoría   | 96  |
| Tabla 13.   | Matriz FODA de la mentoría   | 97  |
| Tabla 14.   | Matriz de problemáticas de la mentoría   | 99  |
| Tabla 15.   | Tabla de abandono estudiantil global y por sexo                                  | 107 |
| Tabla 16.   | Perfil del buen mentor   | 110 |

## INDICE DE FIGURAS

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Figura 1.  | Pirámide de Maslow: Jerarquía de necesidades                            | 20 |
| Figura 2.  | Modelo CERCA  | 27 |
| Figura 3.  | Personas para la mentoría   | 29 |
| Figura 4.  | Proceso de la mentoría  | 40 |
| Figura 5.  | Cifras de abandono/permanencia de estudios bajo MAD                     | 44 |
| Figura 6.  | Mentorizados por género   | 47 |
| Figura 7.  | Mentorizados por edad   | 48 |
| Figura 8.  | Mentorizados por carrera  | 49 |
| Figura 9.  | Resultados de cuestionario de auto-evaluación de habilidades de estudio | 65 |
| Figura 10. | Conocimiento respecto a la temática a tratar                            | 67 |
| Figura 11. | Aspectos técnicos para la preparación del estudio                       | 68 |
| Figura 12. | Aplicación de la técnica del subrayado                                  | 70 |
| Figura 13. | Aplicación de la técnica de frases significativas                       | 71 |
| Figura 14. | Aplicación de la técnica de anotaciones                                 | 72 |
| Figura 15. | Aplicación de la técnica de paráfrasis                                  | 73 |
| Figura 16. | Aplicación de la técnica de anotaciones sobre inquietudes               | 74 |
| Figura 17. | Aplicación de la técnica de organizadores                               | 76 |
| Figura 18. | Técnica de aplicación práctica  | 77 |
| Figura 19. | Aplicación de técnica de resumen  | 78 |
| Figura 20. | Necesidades de orientación de los mentorizados                          | 79 |
| Figura 21. | Frecuencia de necesidades de inserción y adaptación al sistema          | 79 |
| Figura 22. | Frecuencia de necesidades de orientación académica                      | 83 |
| Figura 23. | Frecuencia de necesidades de orientación personal                       | 83 |
| Figura 24. | Frecuencia de necesidades de información                                | 85 |
| Figura 25. | Valoración del aporte del mentor a las necesidades de mentorizados      | 88 |
| Figura 26. | Frecuencia de factores de éxito de la mentoría                          | 89 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Figura 27. | Principales dificultades durante la mentoría      | 90  |
| Figura 28. | Frecuencia de asistencia a reuniones presenciales | 92  |
| Figura 29. | Evaluación del programa de mentoría               | 96  |
| Figura 30. | Principales causas de abandono de estudios        | 108 |
| Figura 31. | Etapas del proceso de mentoría                    | 111 |

## RESUMEN

El trabajo de fin de titulación denominado “Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014”, tuvo como objetivo recopilar información real sobre las necesidades de orientación de los estudiantes de primer ciclo y construir un modelo de mentoría sustentado en la realidad de estos estudiantes, fortaleciendo los procesos motivacionales y de aprendizaje que permitan disminuir el índice de abandono temprano.

La mentoría se realizó con cuatro estudiantes de primer ciclo y para su desarrollo se utilizaron los métodos de investigación acción participativa (IAP), descriptivo, analítico-sintético, inductivo y deductivo, y estadístico. El método IAP fue el más utilizado, ya que tuvo como fundamento principal el intercambio de experiencias y su análisis.

Este programa logró identificar las necesidades de información y orientación académica de los mentorizados, las cuales fueron absueltas por el mentor quien adicionalmente los motivó para que no abandonen sus metas de formación profesional. Este trabajo recopila los resultados de esta mentoría y su enriquecedora experiencia.

**Palabras claves:** Mentoría, mentor, mentorizados, necesidades, orientación.

## ABSTRACT

The final degree task called "Evaluation of a pilot mentoring experience for distance education students of first cycle, Guayaquil university center, april– august 2014 cycle", aimed to collect real information about the orientation needs of first cycle students and build a mentoring model sustained in the reality of these students, strengthening motivational and learning processes that allow decrease the rate of early desertion.

Mentoring was performed with four first cycle students and for its development were used participatory action research methods (PAR), descriptive, analytic-synthetic, inductive and deductive and statistical. PAR method was the most used due it had like main basis the exchange of experiences and analysis.

This program was able to identify the information and academic orientation needs of the mentees, which were acquitted by the mentor who furthermore motivated them to not abandon their vocational training goals. This work summarizes the results of this mentoring and its enriching experience.

**Keywords:** Mentoring, mentor, mentee, needs, orientation.

## INTRODUCCION

*“Este programa de mentoría tuvo como propósito realizar una investigación que permitió reunir datos reales sobre las necesidades de orientación académica e información de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, y construir un modelo de mentoría sustentado en la realidad del estudiante a distancia de la UTPL, el cual permitió que los mentorizados concluyeran su meta académica en el ciclo en curso. La mentoría también permitió fortalecer la formación práctica de los estudiantes que habíamos concluido los estudios en la titulación de Psicología y fortalecer nuestras competencias de investigación”.* (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5).

*“El programa se vinculó directamente con la calidad de la gestión educativa que el centro de estudios realiza para conocer, aportar y atender las necesidades de adaptación al sistema de educación a distancia, de hábitos de estudio, de gestión académica, y de información que enfrentan los estudiantes nuevos, y así poder aportar a fortalecer los procesos motivacionales y de gestión de aprendizaje que permitan superar logros académicos y disminuir el índice de abandono temprano”.* (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5).

El Programa de Fin de Titulación se llevó a cabo en el mes de mayo 2014 en la ciudad de Loja en las instalaciones de la Universidad Técnica Particular de Loja, y durante el mismo se explicó a los egresados que desempeñarían las funciones de mentores la modalidad del proyecto y se implementó oficialmente el programa de mentoría con la firma de aceptación de cada uno de ellos, a fin de que como estudiantes de la carrera de Psicología acompañen durante el primer ciclo a los estudiantes asignados y ser sus mentores para orientarlos, aconsejarlos y enseñarles de acuerdo a la experiencia previa del estudio bajo la modalidad a distancia, que si bien presenta ventajas por libertad de horario, no es menos cierto que presenta un grado de dificultad mayor para el aprendizaje de los estudiantes y que requiere mayor autodisciplina que la modalidad presencial.

En tal virtud, la Universidad Técnica Particular de Loja realizó una planificación y desarrollo de un programa de mentoría *“que permitiera el intercambio continuo de guía y apoyo orientador entre un estudiante de fin de titulación de Psicología, denominado mentor, que asesore y ayude a estudiantes de primer ciclo o que recién ingresan a la universidad, al que se le denominó mentorizado, con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo”* (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5), acompañados de un profesor de la UTPL como *consejero* quien se constituiría en la guía necesaria para el desarrollo del programa y elaboración del Trabajo de Fin de Titulación.

El objetivo de esta mentoría era que los estudiantes egresados de la titulación de Psicología ayuden a los estudiantes que recién ingresan a la Universidad y poder servirles de guía en esta nueva experiencia de estudio a distancia en base a sus experiencias, y a su vez puedan poner en práctica su profesión al guiarlos, escucharlos y ayudarlos no sólo en lo que tenga relación con los problemas relacionados con los estudios sino en problemas familiares o personales que la mayoría de veces también influyen en el abandono de los estudios universitarios por no saber cómo sobrellevarlos, por no contar con la ayuda profesional indicada, o a veces simplemente por no tener con quien conversarlos.

Para lograr los objetivos específicos planteados en el proyecto se utilizó principalmente la metodología Investigación Acción Participativa (IAP), la cual consistió en utilizar la experiencia de los mentores en su relación con el entorno tanto académico como administrativo con el centro universitario. Esta experiencia se sistematizaba luego de un análisis de las mismas y se establecían planes de acción que permitieran el logro de las metas de los mentorizados, y por ende la continuidad y permanencia de los mismos hasta el final del ciclo académico. Esta experiencia y sus planes de acción también se plasmaron en un manual que servirá de guía para futuros mentores.

El programa de la UTPL se inició con la asignación de cinco estudiantes del primer ciclo de distintas carreras universitarias que ingresaban por primera vez a la Universidad, sin embargo todo el programa se desarrolló con cuatro estudiantes que confirmaron su participación y predisposición para llevar a cabo el mismo.

El programa podía realizarse mediante reuniones presenciales con los mentorizados, envío de mails con información relevante que ayude al estudiante a conocer más sobre la educación a distancia, sobre lo que es la mentoría, a fin de que entiendan en qué los beneficiaría el proyecto, técnicas de estudio eficaz, entre otros. En el caso de mails la Universidad ayudaría con información para que se la transmita a los estudiantes.

Adicionalmente los mentores tendrían que buscar contacto con los mentorizados vía telefónica, mail, mensajes de texto, etc., a fin de motivarlos cada día a que sigan adelante, consultarles sobre dudas, inconvenientes, inquietudes o similares que se les presenten en relación a sus evaluaciones y comunicación con sus profesores, explicarles sobre los métodos de calificación, forma de rendir evaluaciones presenciales, importancia de evaluaciones a distancia, entre otros, que les ayuden a poder culminar con éxito el ciclo académico.

En base a esta forma de trabajo se logró el acercamiento con los mentorizados, pero con ciertas dificultades propias de lo que para ellos era desconocido y sabían que no los beneficiaba con puntos de calificación, aunque sí en conocimiento del estudio bajo modalidad a distancia, por lo que la primera reunión entre consejeros, mentores y mentorizados en el Centro Regional Guayaquil tuvo un ausentismo casi total por parte de los mentorizados, y en promedio solamente asistió un estudiante por mentor.

Luego se realizó la tarea de ubicar y explicar a los mentorizados el propósito del proyecto, ante lo que no faltó la negativa de algún alumno que por falta de tiempo no quería comprometerse a formar parte del mismo ya que no podría asistir a reuniones ni otras actividades, aunado al poco tiempo disponible de algunos de los mentores que trabajan sin horario de salida fijo.

En este sentido, se inició el proyecto de mentoría con cuatro estudiantes y el desafío de coordinar sus horarios y el de los mentores, lo que significó un problema para las reuniones físicas, pero siempre existieron otras formas de comunicación y uso de tecnología como el contacto a través de la red social WhatsApp, la cual se constituyó en una de las mejores herramientas para poder tener el contacto, asesoría y seguimiento diario.

La estrategia del proyecto de mentoría fue muy buena porque los estudiantes tenían muchas dudas con relación a la educación a distancia, de cómo actuar ante la falta de material, del manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje, de la forma de calificación, etc.; sin embargo debió ser programada antes del inicio del ciclo académico, a fin de que los mentorizados conozcan lo beneficioso de nutrirse de las experiencias de estudiantes egresados y ver en ellos su próximo futuro que los motive e incentive a continuar aún cuando los obstáculos que se presenten sean muchos o de diferente índole.

Como indican Buele, M. y Bravo, C. (2014, p. 5) *“el trabajo de mentoría es una acción que conlleva una vivencia plena de solidaridad”* realizada con alumnos que recién inician sus estudios universitarios, de diferentes edades, estratos sociales, etc., con el fin de ayudarlos a luchar por sus sueños y lograr su objetivo de realización personal y profesional, y el sentir que se podía contribuir con la realización de sus metas, lo cual fue una gran satisfacción personal para los mentores porque se logró apoyarlos para que no desmayen en esta importante etapa de sus vidas.

El mensaje a transmitir a los mentorizados por parte de los mentores desde el inicio del programa de mentoría era que había que continuar hasta el final del ciclo y de la carrera y



no dejarse vencer por los obstáculos que puedan presentarse en el camino, sino más bien culminar sus estudios a distancia que si bien requieren de más entereza, perseverancia, disciplina y una fuerte automotivación, al final vale la pena el esfuerzo, y que siempre el querer superarse en lo profesional y personal implica muchos sacrificios, pero cuando los resultados se logran al ver culminada la carrera y el sueño hecho realidad, podrán confirmar que todo lo vivido tiene su recompensa.

**CAPÍTULO 1**  
**MARCO TEÓRICO**

El presente marco teórico tiene como propósito establecer las referencias y conceptos necesarios que permiten abordar cada uno de los componentes del programa de mentoría. Constituye el punto de partida del conocimiento previo al que se sumarán los aportes obtenidos de la experiencia práctica.

Los subtemas que se abordaron en el marco teórico fueron:

- La orientación: Concepto, funciones, modelos e importancia.
- Las necesidades de la orientación en la educación a distancia.
- La mentoría: Concepto, el proceso de mentoría, perfiles de los involucrados, técnicas y estrategias.
- Plan de orientación y mentoría: Definición, elementos y plan.

### **1.1. La orientación.**

*“La orientación consiste en un proceso de ayuda sistemática que se ofrece a las personas ya sea en forma individual o grupal, en todos los aspectos de la vida, es decir en lo personal, académico o profesional; y se lo proporciona especialmente en momentos claves y de transición o ante situaciones novedosas o problemáticas, siempre desde una perspectiva preventiva o para desarrollar potencialidades”. (Boza, A., 2012).*

*“Como tarea educativa la orientación tiene la finalidad de “orientar para la vida”. En este sentido, se trata de un elemento importante para que el proceso educativo sea de calidad ya que va a permitir: Realizar un ajuste a la realidad del centro educativo, prevenir posibles dificultades de aprendizaje y otorgar al alumnado ayuda en los ámbitos personal, académico y profesional”. (Sánchez, M., 2005).*

Cabe resaltar que la orientación puede ejercerse *“mediante modelos, como por ejemplo, “counseling”, asesoramiento de servicios, de programas, psicopedagógico, “coaching”, “mentoring”; y estrategias de intervención diversas, como por ejemplo, entrevistas, dinámicas de grupos, tutorías, programas de intervención, entre otros”*(Boza, A., 2012). Todos estos modelos tienen la finalidad de promover el desarrollo personal y social de las personas y que así puedan desenvolverse mejor en los diferentes contextos de la sociedad.

En consecuencia, para este programa de mentoría la experiencia sistematizada del mentor llevada a un plan de acción constituye la guía y/o directrices de orientación

para el mentorizado en su actuación ante situaciones similares que puedan presentarse durante el ciclo académico, es decir, la orientación constituye la base principal del programa de mentoría.

### **1.1.1. Concepto.**

*“En el campo de la orientación han habido múltiples y diversas definiciones que reflejan las visiones de sus proponentes. Quizá ha habido una sobreabundancia de conceptos, sobre todo en los momentos iniciales de su surgimiento, cuando, más que hablarse de orientación, se “baluceaba” sobre ella, en el sentido de que tan sólo eran ensayos de configuraciones iniciales, que, con el pasar del tiempo, cobrarían una forma más consistente”.* (Santana, L., 2012, p. 43).

A continuación algunos conceptos de orientación:

- a. *“La orientación es un proceso. La definición de proceso implica que el asesoramiento “no es un acontecimiento único sino que supone acciones y prácticas que se dan en una secuencia que progresan en dirección a una meta””.* (Shertzer y Stone, 1968:44).
- b. *“La orientación es (o idealmente concebida debería ser) para todos los estudiantes y no sólo para aquellos que tengan problemas”.* (Santana, L., 2012, p. 43).
- c. *“Proceso de ayuda incluido en la actividad educativa, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo integral del estudiante, con el fin de capacitarlo para un aprendizaje independiente y una participación activa, crítica y transformadora en la sociedad”.* (García, Moreno y Torrego, 1993).
- d. *“Generalmente educación y orientación son las dos caras de un mismo proceso, ya que con frecuencia dirigen sus esfuerzos hacia una meta compartida: desarrollo de personas maduras, autónomas y con capacidad crítica en su relación con el entorno. La orientación está asociada fundamentalmente con la ayuda a los estudiantes para su mejor autoconocimiento y con la necesidad de alcanzar una visión holista y sintetizadora de la vida de un estudiante”.* (Santana, L., 2012, p.43).
- e. *“Disciplina que versa sobre la aplicación tecnológica en el ámbito educativo de una serie de principios teóricos de las Ciencias Humanas y Sociales que permiten el diseño, ejecución y evaluación de programas de intervención dirigidos a la producción de los cambios necesarios en el alumno y su contexto a fin de lograr*

*su plena autonomía y realización, tanto en su dimensión personal como social". (Rodríguez Espinar, 1985).*

Con estas definiciones se puede corroborar una vez más que la orientación básicamente es el proceso de guiar, orientar y ayudar a los seres humanos en todos los ámbitos de su vida, es decir personal, familiar, social y profesional, ya que todas las personas requieren orientación desde la infancia hasta la etapa de vejez, por lo que se constituye en una parte importante del ciclo vital, ya sea que se actúe como orientadores u orientados, dependiendo de las circunstancias.

### **1.1.2. Funciones.**

*"La función de la orientación consiste en la realización de actividades de orientación escolar, personal y vocacional, especialmente en los momentos críticos de la escolaridad, y de su madurez psicológica. Estaba destinada, por una parte, a la detección y diagnóstico de las dificultades de aprendizaje y a su tratamiento; y por otra, a facilitar la toma de decisiones vocacionales". (Santana, L., 2012, p. 134).*

La clasificación de las funciones de la orientación que Morrill, Oetting y Hurst (1974) expusieron en un artículo ya clásico, citado por Bisquerra (1998:47), en el cual destacan tres categorías de la orientación:

- a. Objetivo de la orientación: A quién se dirige la acción orientadora:
  - Individuo: Los clientes son atendidos individualmente.
  - Grupos primarios: Familia, pareja, amigos íntimos.
  - Grupos asociativos: Clase, claustro, compañeros, clubes.
  - Instituciones o comunidades: Centro, barrio, ciudad.
- b. Finalidad de la orientación: Según ésta se distinguen tres tipos:
  - Terapéutica: Orientación en las dificultades en la relación interpersonal y social, desde una perspectiva remedial o correctiva.
  - Preventiva: Orientación con objeto de evitar problemas futuros.
  - De desarrollo: Orientación para optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos.
- c. Métodos de orientación: Dependiendo de cómo se realice la orientación:
  - Orientación directa: Relación directa con el sujeto (vis a vis).
  - Consulta y formación: Medios con los que se puede influir en la población, ya sean directos o indirectos y, por tanto, a través de profesionales y para profesionales afines.

- Medios tecnológicos: Video, informática, celular, internet, es decir, lo que se denominan nuevas tecnologías de la comunicación y de la información. Estos medios permiten mejorar y extender la influencia de la orientación.

Cabe resaltar que *“se suele destacar la función preventiva de la orientación, frente a una versión más tradicional de ella que enfatiza la faceta terapéutica o correctiva”*. (Santana, L., 2012, p. 43).

Según lo anteriormente expuesto se puede concluir en que la labor como orientadores se centra en los individuos, que son los protagonistas, y el contexto, es decir la institución e incluso la sociedad en la que se vive; y que las funciones de la orientación nos llevan hacia el problema y hacia el cambio y el desarrollo, para lo que ofrece componentes técnicos, comunicativos y colaborativos, a fin de que se pueda seleccionar el más indicado o combinarlos, y así cumplir con la importante labor de orientación.

### **1.1.3. Modelos.**

*“Bisquerra y Alvarez (1996) han señalado recientemente que todavía es escasa la literatura sobre modelos de orientación y sus modelos, no obstante diversos autores han realizado propuestas de clasificación de los modelos de intervención en orientación”*.

Es posible encontrar diferentes clasificaciones de modelos según el criterio utilizado. Así, Vélaz y Ureta (1998) recopilaron la siguiente clasificación:

- a. Empleando un criterio histórico, Rodríguez Monereo (1995: 21 – 51), distingue los siguientes “modelos de orientación educativa y profesional en el siglo XX”:
  - Modelos históricos: El modelo de orientación vocacional de Frank Parsons (1980), y el modelo de Brewer que asimilaba la orientación y la educación (1914).
  - Modelos modernos de orientación educativa y profesional:
    1. La orientación entendida como clasificación y ayuda al ajuste o adaptación (de Koos y Kefauver, 1932).
    2. La orientación como proceso clínico.
    3. La orientación como consejo proceso de ayuda para la toma de decisiones.
    4. La orientación como sistema metodológico ecléctico.

- Modelos contemporáneos de orientación (centrados en la institución escolar y en las organizaciones educativas:
  1. La orientación como un conjunto o constelación de servicios.
  2. La orientación como reconstrucción social.
  3. La orientación como acción intencional y diferenciada de la educación.
  4. La orientación facilitadora del desarrollo personal.
- Modelos centrados en las necesidades sociales contemporáneos:
  1. La orientación como técnica consultiva o intervención directa.
  2. Las intervenciones primarias y secundarias: La teoría de la orientación activadora.
  3. Los programas integrales de orientación preventiva.
  4. Orientación para la adquisición de las habilidades de vida.
- b. Parker (1868), clasifica los modelos en función del estilo y la actitud del orientador en el desarrollo de su función, en relación con dos ejes (directividad – no directividad y enfoque existencialista – conductista), distinguiendo: Modelo de rasgos y factores, modelo espontáneo – intuitivo; modelo rogeriano; modelo pragmático – empírico; modelo conductista; modelo ecléctico.
- c. El profesor J.M. Escudero Muñoz, en 1986 (cit., Vélaz de Medrano, 1998), utilizaba como criterio de clasificación la relación que mantienen entre sí el orientador y la persona orientada y diferenciaba tres tipos de modelos:
  1. *Modelo psicométrico*: En este modelo el orientador es un experto en técnicas de orientación, y el orientado el destinatario de los resultados de las mismas.
  2. *Modelo clínico-médico*: Indica que el orientador es un diagnóstico y diseñador de intervenciones, que son puestas en la práctica por el tutor/profesor.
  3. *Modelo humanista*: Señala que el profesor adquiere el papel de orientador activo. La orientación se entiende como un proceso de ayuda al individuo.

Así, algunos otros autores optan por realizar sus clasificaciones de modelos de orientación, entre otros:

La profesora Rodríguez Moreno (1995), distingue desde un criterio histórico, los siguientes tipos de modelos de orientación:

- Los modelos históricos (los más “antiguos”) en el que se incluye el modelo de Frank Parson de orientación vocacional, y el modelo de Brewer de principios del siglo XX.
- Los modelos modernos que incluye las aportaciones de Koos y Kefauver de 1932, el modelo de orientación clínico, el modelo de consejo, y el sistema ecléctico.

- Los modelos contemporáneos centrados en los servicios, la reconstrucción social, y el desarrollo personal.
- Y los modelos centrados en las necesidades sociales contemporáneas, basadas en las técnicas consultivas, la intervención directa, los Programas Integrales de Orientación de carácter preventivo, y la adquisición de habilidades para el ciclo vital.

Monereo (1996), en función de los fines y ámbitos de intervención, el concepto de enseñanza-aprendizaje, la relación entre orientador y resto de agentes y el enfoque psicológico subyacente, como criterios de clasificación, diferenciaba los siguientes tipos de modelos:

- Modelo asistencial o remedial (enfoque clínico).
- Modelo de consejo (vinculado a la corriente humanista).
- Modelo consultivo (que relaciona con el enfoque conductista de la orientación).
- Modelo constructivista.

Por su parte, Álvarez y Bisquerra (1997) basaron su clasificación en los criterios siguientes: Teoría subyacente, tipo de intervención y tipo de organización de la institución donde se realiza la orientación. En función de estos criterios distinguieron los siguientes tipos:

- Modelos teóricos: Son modelos de origen teórico-académico que proceden de muy distintas corrientes (modelo humanista, modelo psicoanalítico, modelo conductista, modelo de la Gestalt, etc.).
- Modelos de intervención: Diferenciando entre modelos básicos (clínico, de servicios, de programas y de consulta) y mixtos (resultado de una combinación de enfoques, teorías, sistemas, etc.).
- Modelos organizativos: Incluyendo los modelos institucionales (sistemas seguidos por los ministerios, comunidades autónomas, instituciones europeas, etc.) y los modelos particulares (sistemas que ponen en marcha los centros educativos o los gabinetes privados de orientación).

Por último, es necesario hacer referencia a la clasificación aportada por Rodríguez Espinar, Álvarez, Echevarría y Marín en 1993, que clasifican los modelos a partir del tipo de intervención. Esta clasificación aparecerá luego como Modelos Básicos en la tipología de Álvarez y Bisquerra del año 1997 (opus cit.):

- Modelo de intervención directa e individualizada: Modelo de counseling o modelo clínico.



- Modelos de intervención directa y grupal: Modelo de servicios, modelo de programas, y modelo de servicios actuando por programas.
- Modelo de intervención indirecta (individual o grupal): Modelo de consulta.
- Modelo de intervención a través de medios tecnológicos: Modelo tecnológico.

A continuación un cuadro-resumen donde se puede apreciar la clasificación de los diferentes modelos de intervención en Orientación:

**Tabla 1: Clasificación de modelos de intervención en Orientación.**

| Autores   | Clasificación de modelos de intervención en Orientación   |
|---|---|
| Rodríguez Espinar y otros (1993)<br>Álvarez González (1995) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de intervención directa individual (Modelo de <i>counseling</i>).</li> <li>• Modelo de intervención grupal (Modelo de Servicios vs. Programas).</li> <li>• Modelo de intervención indirecta individual y/o grupal (Modelo de consulta).</li> <li>• Modelo tecnológico.</li> </ul> |
| Álvarez Rojo (1994)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de servicios.</li> <li>• Modelo de programas.</li> <li>• Modelo de consulta centrado en los problemas educativos.</li> <li>• Modelo de consulta centrado en las organizaciones.</li> </ul>  |
| Bisquerra y Álvarez (1996)                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo clínico.</li> <li>• Modelo de servicios.</li> <li>• Modelo de programas.</li> <li>• Modelo de consulta.</li> <li>• Modelo tecnológico.</li> <li>• Modelo psicopedagógico.</li> </ul>  |
| Repetto (1996)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de consejo (<i>counseling</i>).</li> <li>• Modelo de servicios.</li> <li>• Modelo de programas.</li> <li>• Modelo de consulta.</li> <li>• Modelo tecnológico.</li> </ul>  |
| Jiménez Gámez y Porras Vallejo (1997)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de <i>counseling</i> (acción psicopedagógica directa individualizada).</li> <li>• Modelo de programas (acción psicopedagógica directa grupal).</li> <li>• Modelo de consulta (acción psicopedagógica indirecta individual o grupal).</li> </ul>                                   |
| Sanz (2001)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de <i>counseling</i>.</li> <li>• Modelo de consulta,</li> </ul>   |

**Fuente:** Santana, L., 2012, p: 96. Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógica. Madrid.

**Elaborado por:** Santana, L., 2012

Según lo detallado anteriormente se puede observar que los modelos de orientación son muy útiles porque configuran un marco de referencia para la investigación e intervención, sin necesidad de recurrir directamente a las teorías más complejas en las que se enmarcan. Estas clasificaciones de modelos de orientación, permiten conocer cuál de ellos, o en conjunto, se pueden aplicar para los diferentes casos.

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

*“La universidad ecuatoriana en los últimos años ha experimentado un crecimiento importante en nuestro país, que sin dudarlo está contribuyendo al desarrollo educativo de jóvenes y adultos. Este fenómeno ha generado la presencia de un número importante de estudiantes en los diversos centros académicos de nivel superior, lo que hace necesario que la universidad ecuatoriana incorpore a su estructura organizacional un sistema de orientación por las siguientes consideraciones importantes”* (Hidalgo, F., 2007-2008):

- a. La población beneficiaria de este sistema serían los estudiantes actuales.
- b. La calidad variable de la formación a nivel de la secundaria en el país.
- c. Altos índices de deserción de los estudiantes, debido a factores psicológicos, sociales, económicos y académicos.
- d. Necesidad de orientación no sólo en aspectos académicos, sino personales, psicológicos y sociales.
- e. Problemas relativos al sistema de estudios.
- f. Problemas relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- g. Problemas de integración y adaptación a sistema universitario.
- h. Inadecuados hábitos de estudio.
- i. Necesidad de incrementar o potencializar determinadas competencias, fundamentales para su efectividad profesional en el ámbito laboral.
- j. Inadecuada administración del tiempo del estudiante universitario.

*“Adicionalmente, las prioridades, en lo que a la universidad se refiere, han pasado desde hace poco tiempo, de intentar dar acogida en ella a un número cada vez mayor de estudiantes, convirtiéndose en una universidad de masas, a tratar de encontrar mayores niveles de calidad del servicio que ofrecen. A su vez, la calidad ha pasado de ser identificada con la competitividad, el individualismo y el elitismo, y está siendo concebida como un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y factores del sistema universitario”.* (Rodríguez Espinar, 1997).

Autores como Rodríguez Espinar (1997) y Apodaca y Lobato (1997), entre otros, consideran que *“un elemento determinante de la calidad de la educación superior es la orientación. De hecho, en los niveles educativos preuniversitarios y como consecuencia del proceso de implantación y desarrollo de la Reforma, la orientación se constituye en pieza clave para el logro de más y mejores cotas de calidad”*.

Sin embargo, en lo que a la Universidad se refiere, en la actualidad, la orientación no sólo constituye una oportunidad de mejora, dentro de los parámetros de excelencia, sino una necesidad. (Cabrera y Álvarez, 1997).

La existencia de la orientación está justificada no sólo por su propia naturaleza como proceso continuo que se extiende a lo largo de toda la vida, sino también por las características especiales de cada universidad, así como por factores de tipo académico, laboral, social y personal, tales como: (Castro, M., s/f)

- **Factores de tipo académico:**

- a. La consideración de la orientación como elemento de calidad de una educación favorecedora del desarrollo personal. (Echeverría, Figuera y Gallego, 1996; Sánchez, 1998).
- b. Las deficiencias de la orientación en Educación Secundaria. (Sánchez, 1998).
- c. La importancia de la elección de estudios requiere no sólo conocer las fuentes de información por parte del estudiante sino la capacidad de buscar, seleccionar y clasificar los datos obtenidos, confrontar los puntos de vista y valorar la información recogida para sacar conclusiones. Muy ligado a esto, está el problema de los “numerus clausus”. (Sánchez, 1998).

- **Factores de tipo laboral:**

- a. Se están produciendo nuevas demandas del mercado laboral que vienen dadas por la creación de nuevas profesiones, por las exigencias de mayor cualificación y por unas relaciones laborales cambiantes. (Lobato y Muñoz, 1998; Sánchez, 1998).
- b. La nueva cultura empresarial requiere profesionales dotados de unas actitudes, valores y habilidades socio-profesionales inseparables de su competencia científica y técnica, lo que se concreta en competencias de saber, saber hacer, saber estar y saber ser. (Echeverría, Figuera y Gallego, 1996; Apodaca y Lobato, 1997; Lobato y Muñoz, 1998; Sánchez, 1998).

- c. Se da una diversificación de las demandas de trabajo y una incertidumbre que acompaña al proceso de inserción socio-profesional de los estudiantes. (Echeverría, Figuera y Gallego, 1996; Apodaca y Lobato, 1997; Ausín, et al., 1997; Cabrera y Álvarez, 1997; Echeverría, 1997; Rourera, Isus, Carrera y Alsinet, 1998).

- **Factores de tipo social:**

- a. Existe un desfase entre el mundo educativo y el mundo laboral producido por el masivo ingreso a las universidades, las variaciones en la oferta de empleo y la rápida producción de conocimientos que genera la necesidad a todos los niveles profesionales de una actualización y adaptación permanentes. (Sánchez, 1998; Sánchez, 1999).
- b. Se ha producido una masificación y heterogeneidad de la población universitaria así como cierta vulnerabilidad del universitario ante la creciente competitividad de la sociedad y de sus exigencias. (Echeverría, Figuera y Gallego, 1996; Apodaca y Lobato, 1997; Ausín et al., 1997; Sánchez, 1999).
- c. La crisis cultural actual dificulta a los jóvenes el encontrar la propia identidad y prevenir y planificar su futuro adecuadamente. (Apodaca y Lobato, 1997).
- d. La amplia y creciente disponibilidad de canales de información provocan una “superabundancia” de la misma y hacen que el acceso a ella sea difícil sin orientación. (Echeverría, 1997; Rourera, Isus, Carrera y Alsinet, 1998).

- **Factores de tipo personal:**

- a. Problemáticas específicas de estudiantes con minusvalías como son la necesidad de realizar adaptaciones curriculares. (Gil y Garbó, 1998).

En este sentido, *“la orientación educativa se constituye en un eje transversal que surca toda la vida universitaria, ya que los estudiantes necesitan orientarse no sólo con respecto a las particularidades de su profesión, sino también acerca de cómo alcanzar una cultura general integral que les permita ubicarse desde lo profesional, lo personal y lo social, para dar respuesta o por lo menos adquirir las herramientas para saber buscar información que les permita resolver conflictos particulares a través de una adecuada comunicación, que les garantice un desarrollo con éxito de cualquier actividad a las cuales debe enfrentarse”...* (Jaime, R., 2011).

En tal virtud, la orientación en el ámbito universitario es de suma importancia para los estudiantes que inician desde el primer ciclo de una carrera profesional hasta el

término de la misma, ya que siempre se requiere de orientación y apoyo durante todo el ciclo estudiantil, y a lo largo del ciclo de la vida.

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

### **1.2.1. Concepto de necesidades.**

*“Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia”.* (Dorsch, 2002:513).

Otro de los conceptos más concretos de necesidades indica que *“son un estado de carencia, de escasez o de falta de una cosa, que se tiende a conseguir”.* (Rivera, R., 2008).

Rulla nos dice que las necesidades son *“tendencias innatas a la acción que derivan de un déficit del organismo o de potencialidades naturales inherentes al hombre, que buscan ejercicio y actualización”.* (Rulla citado en Cencini & Manenti, 1994:64). Son tendencias innatas a la acción porque contienen energía psíquica sin la cual no podríamos formular algún pensamiento o ejecutar alguna acción; cada uno de nosotros es motivado por necesidades de amar, conocer, establecer relaciones, superar dificultades, entre otros. Por otro lado, las necesidades derivan de un déficit del organismo o de potencialidades inherentes al hombre, ya que estas son activadas tanto por una situación fisiológica de carencia, como por predisposiciones positivas a actuar, relacionadas a la naturaleza humana.

Dorsch (2002, p. 513) manifiesta que: *“Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falla, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia”.*

### **1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow).**

El reconocido psicólogo Abraham Maslow fue el primero en introducir el concepto de una jerarquía de necesidades en su libro *Motivación y Personalidad* (1943). Al igual que otro psicólogo llamado Carl Rogers, Maslow hizo énfasis en la importancia de la

autorrealización, que es el proceso de crecimiento y desarrollo personal. (Muñoz, A., s/f).

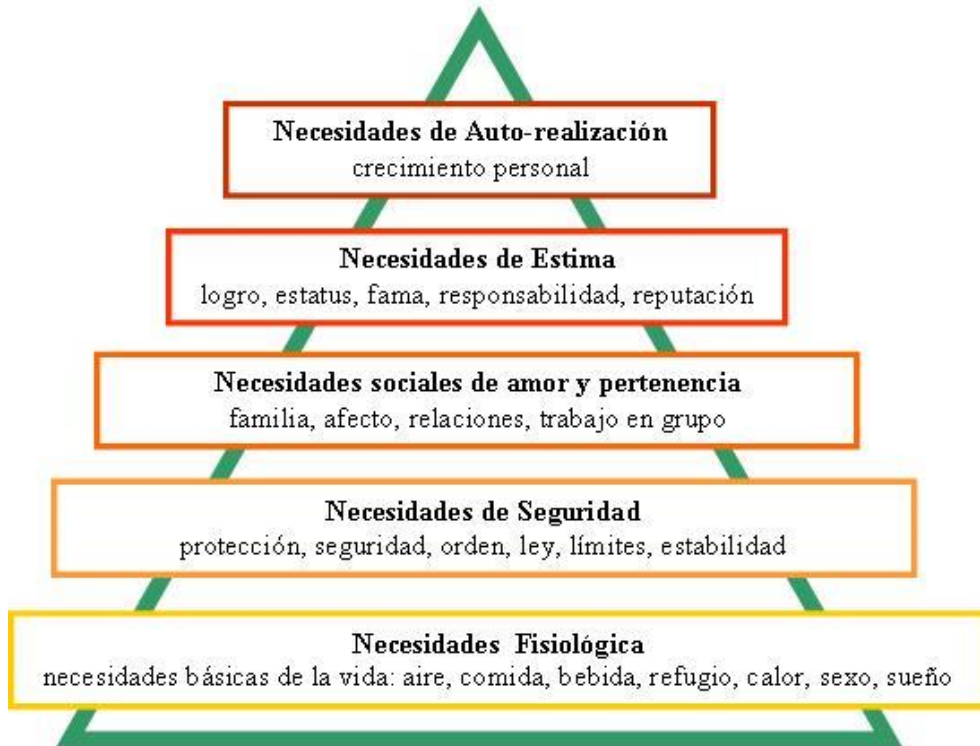
*“La definición de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que incumben a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica ocasionada por la constitución genética del individuo. En la parte más inferior de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad”.* (López, C., 2001).

Según Muñoz, A. (s/f), indica que hay cinco niveles diferentes en la jerarquía de necesidades de Maslow:

- 1. Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades más básicas y que se constituyen en esenciales para la supervivencia, incluyendo la necesidad de agua, aire, alimento y sueño. Maslow consideró que estas necesidades son las más básicas e instintivas de la jerarquía porque todas las demás necesidades se vuelven secundarias y menos importantes hasta que se satisfacen estas necesidades fisiológicas.
- 2. Necesidades de seguridad y protección:** Se refiere a la necesidad de sentirse seguro y a salvo, y es importante para la supervivencia, pero no de una forma tan intensa como las necesidades fisiológicas. Ejemplos de este tipo de necesidades son el deseo de un empleo constante, atención médica, una casa segura, y un lugar donde vivir y protegerse del clima u otros peligros.
- 3. Necesidades sociales:** Se refiere a las necesidades de pertenencia, amor y cariño. Maslow consideraba estas necesidades como menos básicas que las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las relaciones que se establecen con amigos, parejas y familias ayudan a satisfacer esta necesidad de compañerismo y aceptación, al igual que la participación en grupos sociales o religiosos.
- 4. Necesidades de estima:** Una vez que las primeras tres necesidades han sido satisfechas, las necesidades de estima empiezan a ser cada vez más importantes. Entre ellas se incluyen la necesidad de todo aquello que aumenta la autoestima, sensación de valor personal, reconocimiento social y logros.
- 5. Necesidades de autorrealización:** Constituyen el nivel más alto de la jerarquía de necesidades de Maslow. Las personas que se autorrealizan son conscientes de sí mismas, preocupadas por el crecimiento personal, menos preocupadas por las opiniones de otras personas, e interesadas en alcanzar su máximo potencial como personas. Estas necesidades que se ubican en el nivel más alto en la

jerarquía, Maslow las definió como necesidades de crecimiento (o necesidad de ser). Este tipo de necesidades no nacen de la carencia de algo, sino del deseo de crecer como persona.

**Figura 1: Pirámide de Maslow: Jerarquía de necesidades.**



**Fuente:** Adaptado de Chapman (2007).

**Elaborado por:** Adaptado de Chapman (2007).

Cabe resaltar que la jerarquía de las necesidades según Maslow es una de las más grandes aportaciones para la Psicología, ya que tiene mucho sentido en el hecho de que la satisfacción de estas necesidades son las que determinan en gran parte la personalidad de los seres humanos y su accionar en la vida diaria y su futuro.

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

La orientación a distancia presenta mayores necesidades de orientación que la modalidad presencial o semi-presencial, ya que de la orientación virtual que reciban los estudiantes dependerá el éxito de la culminación de su carrera, y para eso se requiere del uso adecuado de la tecnología, investigación y tutorías virtuales o presenciales que ofrezcan los profesores.

*“La integración de nueva tecnología en la educación se constituye en un estímulo para la superación de la enseñanza y para la mejora de la calidad del aprendizaje. La*

*educación virtual, que consiste en la comunicación no presencial, origina nuevos entornos que modifican los roles tradicionales de los participantes”. (Nahui, A., s/f).*

*“En el proceso de la educación abierta y a distancia, el alumno se encuentra separado físicamente del profesor durante una parte, la mayor parte o todo el tiempo que dure la carrera. Estudiar a distancia representa mayores necesidades de orientación ya que se debe estudiar por uno mismo, independientemente, sin asistir a clases presenciales en horarios definidos”. (Nahui, A., s/f).*

En la educación a distancia el docente no tiene como función principal enseñar o dictar clases, sino orientar procesos de aprendizaje y a distancia, lo que implica un cambio de los roles tradicionales en los que el estudiante está acostumbrado a la presencia del docente y sus compañeros de estudio, lo que en cierta forma vuelve complejo el método de estudio a distancia. (UNESCO, 1993).

En conclusión, dada la falta de interacción personal entre docentes y alumnos en la modalidad de estudios abierta y a distancia, las necesidades de orientación que requieren los estudiantes son mayores, y por ende se requiere poner mayor énfasis en satisfacer estas necesidades, a fin de que los alumnos que inician esta modalidad de estudios, puedan culminar con éxito la carrera universitaria.

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

Si se parte de la base de que la inserción estudiantil no es un privilegio sino un derecho y una necesidad, se deben encontrar y aplicar métodos y recursos válidos que permitan a cada estudiante aprender en el tiempo y forma más conveniente, para así poder contribuir a la enseñanza de todos los ciudadanos.

Con el fin de que los estudiantes a distancia puedan cubrir sus necesidades para la inserción y adaptación, la institución educativa debe coordinar y desarrollar orientación y ayuda de los contenidos, de manera colectiva o individual, utilizando métodos, técnicas y estrategias metodológicas y recursos tecnológicos oportunos y adecuados, a fin de que los estudiantes a distancia se acoplen al método de estudio y puedan relacionarse con sus compañeros y profesores virtuales. (Pineda, I., 2011).

La inserción y adaptación de los estudiantes bajo la modalidad a distancia requiere de una mayor orientación que la de los estudiantes bajo modalidad presencial, ya que deben adaptarse a las metodologías de estudio y auto-aprendizaje, que si bien al



inicio suponen una dificultad, con el tiempo se transforman en competencias, ya que el estudiante a distancia se vuelve investigativo, autodisciplinado, automotivado y autodidacta.

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

Saber estudiar implica el dominio de unas estrategias, hábitos y habilidades. Cuanto mejor organizado está el estudio, menos esfuerzo exige y mejores resultados se obtienen, pero para lograr este objetivo se requieren aprender de correctos métodos de estudio, sobre todo en la educación a distancia. (Olivero, N., 2010).

Como indicado los estudiantes a distancia tienen mayores necesidades de aprender hábitos y estrategias de estudio, por lo que los profesores deben enseñarles estrategias de estudio claras desde el inicio de la carrera, como por ejemplo: (Olivero, N., 2010)

- a. *El subrayado*: Es una técnica auxiliar de lectura. Sirve para destacar ideas importantes en un texto.
- b. *El resumen*: Es una exposición abreviada en la que se dejan de lado los detalles complementarios. Sirve para desarrollar la capacidad de síntesis.
- c. *El esquema o cuadro sinóptico*: Es una representación gráfica y simbólica del texto. Capta la estructura y su comprensión, facilitando la asimilación y el recuerdo posterior.
- d. *El diagrama*: Es un dibujo o gráfico en el que se muestran las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema. Sirve para organizar la información, objetivar las ideas expresadas en un texto y ver las relaciones entre diferentes conceptos.
- e. *El cuadro comparativo*: Sirve para sistematizar la información, establecer semejanzas y diferencias entre dos o más hechos, objetos, conceptos.
- f. *El mapa conceptual*: Sirve para representar de forma esquemática lo aprendido.
- g. *El mapa mental*: Es un organigrama o estructura gráfica en el que se reflejan los puntos o ideas centrales de un tema. Sirve para facilitar la ordenación y formación del pensamiento, por medio de la jerarquización y categorización.

Estas estrategias de estudio son las más utilizadas en el aprendizaje en educación a distancia, aunque también suelen aplicarse en la educación presencial o semi-presencial por las facilidades que brindan al momento de estudiar o recordar aspectos relevantes. Si el estudiante empieza a aplicarlas desde el inicio de su ciclo

académico pronto se convertirán en un hábito de estudio y serán de mucha ayuda en los estudios durante exámenes, así como para lograr un aprendizaje exitoso.

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

La orientación académica es definida por Nerici (1990:21) como “*un proceso educativo a través del cual se asiste al educando con el fin de que éste pueda obtener pleno rendimiento en sus actividades escolares, formular y realizar planes según sus aptitudes e intereses para que alcance armónicamente los objetivos de una educación integral*”. Por esta razón, cubrir las necesidades de orientación académicas es muy importante para facilitar y asegurar el aprendizaje de los estudiantes.

Tratándose de una propuesta de educación a distancia, las necesidades de orientación académica se sustentan con tutorías apoyadas en la idea del “*proceso de participación guiada*”, basadas en principios de la teoría de la Ley del Doble Efecto de Vigotsky, y en la idea de “andamios” de Bruner. (Bermeo, A., 2008).

Acorde con estas necesidades, en la práctica del aprendizaje y en el acompañamiento tutorial se otorgan crecientes niveles de responsabilidad e independencia al sujeto que aprende. El estudio de los participantes es acompañado en forma personalizada por el tutor en el aula virtual, correo electrónico, foros de discusión, llamadas telefónicas, entre otros. (Bermeo, A., 2008).

En este sentido, a fin de poder suplir las necesidades de orientación académica de los alumnos de modalidad a distancia, las tutorías y el acercamiento de los docentes es muy importante, ya que su orientación bajo cualquiera de las herramientas existentes a la fecha, son de suma ayuda e importancia para los alumnos, a fin de que se sientan apoyados y direccionados en la realización de sus tareas y motivados a la continuación de su carrera, sin que el sentirse abandonados los haga desertar de los estudios.

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

La orientación personal consiste en el proceso de acompañar a una persona a resolver sus problemas del “*aquí y ahora*”, utilizando los recursos necesarios para lograr este objetivo. (Pascual, A., 2012).

“*Según un artículo del Boletín de la British Association for Counseling (1990), el orientador puede ofrecer a los estudiantes diferentes opciones, ayudándoles a*

*desarrollar la que ellos escojan. Puede ayudar a examinar detalladamente las situaciones o el comportamiento que les incomodan y llegar a ese punto casi imperceptible pero decisivo, desde el cual sería posible iniciar un cambio".* (Pascual, A., 2012).

Según Pascual, A. (2012) las necesidades de orientación personal se cubren tomando en consideración que esta:

- a. Es una forma de comunicarse con el estudiante en la cual el profesional le ayuda para desarrollar sus propios recursos para vivir mejor.
- b. El docente colabora con el estudiante para que éste se ayude a sí mismo, sin dirigir ni juzgar.
- c. El estudiante es el que asume la responsabilidad de los cambios que puede hacer en su situación en este momento.

En este sentido, se puede corroborar que la orientación personal que brinden los docentes es muy importante para la orientación de los estudiantes, ya que en algunas ocasiones se dan casos personales que impiden continuar los estudios o que conllevan a querer abandonarlos por las dificultades en el sistema de educación a distancia u otros factores, por lo tanto siempre es bueno tener el apoyo de un tutor que anime y apoye a continuar.

#### **1.2.3.5. Necesidades de información.**

El ordenador como guía vocacional/profesional es una herramienta cada vez más utilizada y en las últimas décadas su uso ha ido cobrando peso, a medida que han sido diseñados programas más complejos y comprensivos. En el campo de la educación y/u orientación para la carrera es donde se aplica en mayor medida el ordenador. Watts y otros (1993) han clasificado los programas sobre la base de los tópicos más trabajados en la educación para la carrera: Conocimiento de sí mismo, conocimiento de las opciones formativas/ocupacionales, la toma de decisiones y la transición al mundo del trabajo.

Con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la información llega a cualquier parte del mundo en segundos. La información tiene cada vez más implicaciones estratégicas que permite que los estudios a distancia puedan llevarse a cabo con éxito, ya que es la tecnología la que se convierte en el medio de comunicación entre docentes y estudiantes a distancia. (Alfonso, I., 2003).

*“Las necesidades de información en la educación a distancia se pueden cubrir utilizando medios o recursos técnicos de comunicación sobre un soporte computacional apropiado, que permite a la información fluir sin límites de tiempo ni de espacio. Los referidos medios tecnológicos reducen, en definitiva, los obstáculos geográficos, económicos, de trabajo y familiares que puedan presentar los estudiantes y tornan el proceso de enseñanza-aprendizaje, de la adquisición de conocimientos y de educación, en mucho más eficientes y eficaces, con una relación costo-beneficio más favorable para los estudiantes”.* (Alfonso, I., 2003).

En conclusión, gracias a toda la tecnología actual existente, las necesidades de información que tienen los estudiantes tanto de modalidad presencial como a distancia, son más fáciles de cubrir debido a que pueden recurrir a muchos medios de información para el desarrollo de sus actividades educativas. De igual forma, el docente debe contribuir a proporcionar información a los alumnos, a fin de que posean mayor material de investigación y estudio.

### **1.3. La mentoría.**

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

- *“Por mentoría se entiende la relación establecida entre una persona con mayor experiencia en un ámbito (mentor) y otra con menor o ninguna experiencia (mentorizado) con el objetivo de facilitar y desarrollar sus competencias y socialización, incrementando así sus posibilidades de éxito en la actividad a desempeñar. De acuerdo con ello podrían darse diversas situaciones de mentoría, como por ejemplo, entre estudiantes, entre profesionales, entre padres, etc., siempre manteniendo distinto grado de experiencia en su status o actividad respectiva”.* (Vélaz de Medrano, C., 2009, p. 211-212).
- Valderrama, B. (2009, p. 4): *“Mentoring es el proceso por el cual una persona experimentada ayuda en el desarrollo personal y profesional de otra, a través de una relación de confianza y compromiso”.*
- Margo Murray define el mentoring como *“reunir deliberadamente una persona con más conocimientos, habilidades, experiencia o visión (mentor) con otra que necesite desarrollarlos (mentee)”.* (Fernández, M., 2013).
- Según José Miguel Martínez Urquijo, uno de los introductores del mentoring en España, *“el mentoring consigue el desarrollo de la potencia interior de los individuos que proviene de los comportamientos basados en valores, la agilidad mental y la creatividad junto con una excelente gestión del conocimiento, la*

*asunción de riesgos, la capacidad de resolución de problemas, la pasión por los resultados de la actividad empresarial y la capacidad de crear equipos”.* (Fernández, M., 2013).

- El mentoring académico o educacional consiste en la ayuda guiada por parte del mentor con la finalidad de mejorar los objetivos y competencias académicas del mentee. En esta categoría se podría incluir al e-mentoring, el que se realiza a través de internet. (Fernández, M., 2013).

En tal virtud, el mentoring o mentoría es una técnica sumamente importante y de mucho beneficio para los estudiantes mentorizados que pueden recibir una guía y apoyo basado en las experiencias, consejos y orientación de los mentores, con el objetivo de ayudarles a lograr su objetivo en la vida.

### **1.3.2. Elementos y procesos de mentoría**

Según Rhodes, Lahage, Corlett, Patrick, et al. (2005, p. 13-14), la forma más segura de construir un programa de mentoría de alta calidad es con la correcta incorporación de todos los elementos de la práctica efectiva.

A continuación una breve introducción de los elementos de un programa de mentoría: (Rhodes, Lahage, Corlett, Patrick, et al., 2005 p. 13-14)

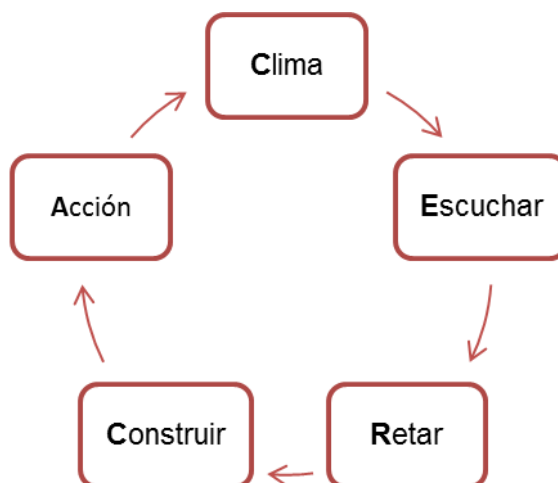
- a. Diseño y planeación del programa:** Se constituye en el primer elemento –y por ende la clave– en la construcción de un programa, ya que el diseño es el plan que se seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos del programa.
- b. Manejo del programa:** Es fundamental asegurar que el programa de mentoría está bien manejado. Un programa bien aplicado promueve la exactitud y la eficiencia, establece credibilidad y permite medir efectivamente el progreso y reconocer las áreas que necesitan mejoramiento.
- c. Operaciones del programa:** Las operaciones eficientes y seguras del día a día son importantes para el éxito de cualquier programa de mentoría. El nivel de cumplimiento con las responsabilidades por parte de las personas involucradas en el programa puede significar la diferencia entre la desorganización y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad.
- d. Evaluación del programa:** El mejoramiento continuo de la calidad es un sello distintivo de los programas de mentoría efectivos. El nivel de éxito que se alcance en ayudar a las personas depende de qué tan exactamente se evalúe el éxito del programa e identifiquen las áreas que necesitan mejorar.

**Proceso de mentoría:** La metodología para el proceso de mentoring aplicada por Valderrama, B. (2009, p. 76), señala que “se trata de una forma de estructurar mentalmente las diferentes actividades y habilidades que se pueden poner en práctica durante la relación de mentoring, con el fin de ofrecer claridad didáctica. No hay que olvidar que la relación debe ser fluida, sucediéndose las fases de manera natural y flexible, adaptándose a la situación, necesidades del mentorizado y la evolución de la relación, siempre teniendo en mente los objetivos a alcanzar”.

Se sabe que se ha interiorizado el proceso, técnicas y habilidades de la mentoría cuando la conversación se encuentre fluyendo, según la descripción de flujo o fluidez que nos hace el psicólogo Mihaly Csikszentmihalyi, un estado en el que la persona se encuentra completamente concentrada en una actividad, pierde la noción del tiempo, utiliza el máximo sus habilidades y las acciones, pensamientos y movimientos se suceden unas a otras con naturalidad. (Valderrama, B., 2009, p. 76).

El proceso propuesto se concreta en las siglas CERCA. El mentor ha de estar CERCA del mentorizado con el fin de ayudar a desarrollar al máximo su potencial. (Valderrama, B., 2009, p. 76).

**Figura 2: Modelo CERCA.**



**Fuente:** Valderrama, B. (2009, p. 76).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

A continuación se incluye una síntesis de las fases del proceso de mentoría: (Valderrama, B., 2009, p. 77).

### **Crear una relación de confianza y compromiso.**

- Establecer sintonía emocional.
- Transmitir una actitud de apoyo y confianza.
- Establecer el compromiso de mentoría.

### **Explorar y Escuchar con Empatía.**

- Hacer preguntas poderosas.
- Escuchar en profundidad.

### **Retar y ayudar a Redefinir y Resolver problemas.**

- Incentivar para conseguir metas altas y expresar la confianza en que puede alcanzarlas. Esperar lo mejor.
- Ampliar la perspectiva acerca de las situaciones y reformular problemas como objetivos (Objetivos mentor).
- Ayudar a utilizar la creatividad para resolver problemas y establecer un plan de acción (MAPA).

### **Construir comprensión y capacidad.**

- Proporcionar pautas, pistas, recursos y modelos de comportamiento.
- Ofrecer oportunidades de ensayo y práctica de las habilidades y proporcionar feedback específico.

### **Apoyar la acción autónoma.**

- Reforzar, felicitar por los logros alcanzados, expresar confianza en las decisiones.
- Incentivar y apoyar en los momentos difíciles.
- Fomentar la autoestima y autoconfianza.
- Impulsar la autonomía.

Según lo anteriormente expuesto, el éxito del proceso de mentoría radica en tener la capacidad y el deseo de escuchar, orientar y comprender; pero sobre todo tener el deseo de ayudar a quienes más lo necesitan y se pueden nutrir de las experiencias y conocimientos previos que posee un mentor.

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

En un programa de mentoría intervienen tres personas: Consejero, Mentor y Mentorizado, quienes a su vez cuentan con un perfil que les permite desarrollar el proceso de mentoría en la forma adecuada, a fin de obtener los resultados

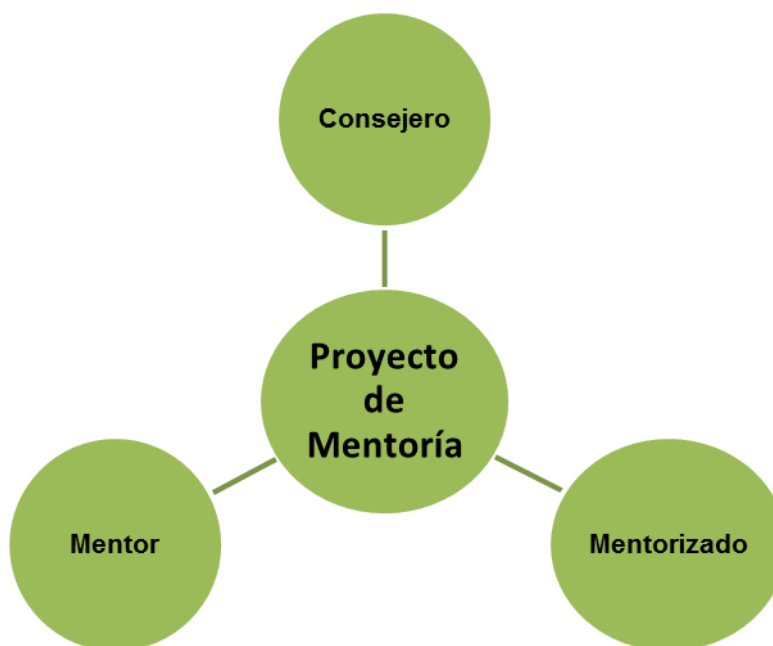
requeridos. A continuación la definición y perfiles de cada una de las personas que conforman la denominada triada de la mentoría:

**CONSEJERO:** Docente que ejerce una función tutorial hacia los mentores. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5).

**MENTOR:** Es una persona que transfiere su experiencia y conocimientos a otra, normalmente más joven o con menor experiencia en determinado ámbito. Es, por tanto, un modelo, consejero, fuente de inspiración y estímulo para la superación. (Valderrama, B., 2009, p. 3).

**MENTORIZADO:** Es una persona que se encuentra activamente involucrada en el proceso de mentoría y que recibirá la ayuda que el mentor le otorga para desempeñarse con éxito en su vida estudiantil o profesional.

**Figura 3: Personas para la mentoría.**



**Fuente:** Manzano, N. y otros (2012, p. 97).

**Elaborado por:** Mejía Briones, L. (2014)

**a. PERFIL DEL CONSEJERO: (Ferrándiz, L., 2009, p. 71-72)**

- Ser: Trabajador, capaz de escuchar, negociador, persona madura, comprometido y honesto.



- Tener: Flexibilidad, personalidad, humildad y buena imagen ante terceros.
- Carecer de conflictos de interés: De tiempo, relacional, remunerativo (para consejeros independientes).
- Conocimientos básicos del entorno.
- Capacidad de análisis y planificación.

**b. PERFIL DEL MENTOR: (De Miguel, M., 2004)**

- Deseo de ayudar.
- Tener una buena credibilidad basada en el ejemplo.
- Disponer de tiempo y energía (intensidad, fuerza y vigor).
- Estar al día respecto a conocimientos: En el mentoring hay un trasvase continuo de información, el mentor debe ofrecer alternativas, abrir caminos.
- Tener ganas de aprender.
- Comprometerse y saber compartir.
- Interés en desarrollar a otras personas.
- Habilidades interpersonales: Escucha activa, formulación de preguntas, comunicación asertiva.
- Mostrar confianza y ser honesto.

**c. PERFIL DEL MENTORIZADO: (Mentoring, 2007).**

- Apertura a nuevos entornos, asuntos, personas, situaciones y avidez por aprender de ellos.
- Sinceridad respecto a sus necesidades y deficiencias.
- Interés por el futuro. Los fallos del pasado le interesan por lo que pueden aprender de ellos.
- Autocrítica y apertura a la retroalimentación.
- Proactividad en la relación personalizada con el mentor.
- Asumir la responsabilidad de gestión de su propio aprendizaje.

Según lo anteriormente detallado, se puede corroborar que el éxito en un programa de mentoría se basa en la excelente comunicación entre la triada Consejero – Mentor – Mentorizado, y además la apertura de todos ellos para dar y recibir ayuda, orientación y consejería, a fin de que se puedan cumplir con los objetivos planteados al iniciar el proyecto. El denominador común de los perfiles de los tres interventores del proyecto es comunicación, excelentes relaciones interpersonales y empatía.

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

*“Según la Dra. Jean Rhodes, profesor de Psicología en la Universidad de Massachusetts, Boston, la predicción más significativa de resultados positivos de la mentoría, es decir lo que garantiza que el programa funcione es si los mentores y mentorizados comparten una relación cercana y de confianza”. (Zappie-Ferradino, K., et al., 2005, p. 11).*

*“Estas relaciones no se dan espontáneamente, sino que necesitan un apoyo y monitoreo corriente, particularmente durante las etapas tempranas, a fin de asegurar que las relaciones no terminen prematuramente. Como la Dra. Rhodes lo menciona, cuando la herramienta de cambio es una relación cercana -como en el caso de la mentoría- todos deben actuar con precaución”. (Zappie-Ferradino, K., et al., 2005, p. 11).*

Según la Dra. Rhodes refiere cuatro estrategias y prácticas de programa que son esenciales para relaciones de mentoría fuertes y efectivas. Estas prácticas son: (Zappie-Ferradino, K., et al., 2005, p. 11):

1. Llevar a cabo una revisión razonablemente intensiva de mentores potenciales.
2. Hacer parejas basándose en los intereses que el mentor y mentorizado comparten.
3. Proporcionar más de seis horas de mentoría para los mentores.
4. Ofrecer entrenamiento y apoyo después de hacer las parejas.

Adicionalmente según indica Zappie-Ferradino, K., et al. (2005, pp. 11-12), existen otras estrategias en que los mentores pueden sostener relaciones de mentoría efectivas, incluyendo:

- a. Mantener una presencia estable en la vida del mentorizado. Esto significa el seguimiento de las reuniones programadas o, cuando esto no sea posible, contarle al mentorizado por adelantado, para evitar cualquier desilusión.
- b. Una llamada telefónica, un correo electrónico o un mensaje vía celular pueden ayudar cuando no sea posible una reunión frente a frente.
- c. Enfocarse en las necesidades del mentorizado, no en lo que desea o necesita el mentor.
- d. Los mentores deben buscar la manera de mejorar las perspectivas del mentorizado mientras respetan las perspectivas y circunstancias de la vida

personal del mentorizado. Esto no incluye no tratar de transformar al aprendiz o de imponer al aprendiz los valores del mentor.

- e. Prestar atención en lo que el mentorizado necesita, ya sea en caso de que requiera ser escuchado por algún problema personal o similar.
- f. Enviar mails informativos sobre actividades curriculares que se le presentarán al mentorizado a lo largo de su carrera.
- g. Motivar a los mentorizados con mensajes por cualquier medio, a fin de que no abandonen la carrera.

Las técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría son innumerables, a fin de lograr que el proyecto tenga el éxito esperado, pero todas se resumen como en toda mentoría en el acercamiento y buena comunicación que exista entre el mentor y mentorizado.

En tal virtud se comprueba que la buena relación, respeto y empatía que existe entre los participantes de la triada de la mentoría son claves y vitales para que la misma tenga los resultados que se esperan, y que sobre todo, el mentorizado logre culminar sus estudios o afines con éxito y así poder tener la satisfacción del éxito que beneficia a todos los involucrados.

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

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

En cuanto a la definición de un plan tenemos los siguientes conceptos:

- En su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. (Ordaz, V. & Saldaña, G., s/f).
- Para Alfonso Ayala Sánchez un plan es un conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada, que se aplica en este caso para el plan de orientación y mentoría. (Ordaz, V. & Saldaña, G., s/f).

Adicionalmente, “Valderrama, B. (2012, p. 168), señala que un Plan de Acción Tutorial (PAT) o de Mentoría, es un documento marco donde quedan reflejados la organización y el funcionamiento de las tutorías. En infantil y primaria es elaborado por los tutores, mientras que en secundaria es elaborado por el Departamento de

*Orientación, y en la Universidad suele tomar el término de mentoría y es dirigido por un consejero que tiene a su cargo mentores y estos a su vez estudiantes mentorizados”.*

El plan de acción tutorial es una herramienta que facilita llevar a cabo los fines planteados por una institución, mediante una adecuada definición de objetivos y metas. El plan de acción permite organizar y orientar estratégicamente acciones, talento humano, procesos, instrumentos y recursos disponibles hacia el logro de objetivos y metas. Igualmente, el plan de acción tutorial permite definir indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de las acciones y sirven de guía para la toma oportuna de decisiones. Con el plan de acción tutorial se pueden responder las siguientes preguntas: ¿Qué, para qué, cómo, cuándo, quienes y con qué recursos lo vamos a hacer? (Gutiérrez, V., 2008).

*“Un plan de acción tutorial sirve para definir las acciones y tareas a realizar, se asignan responsables y fechas de inicio y término. Adicionalmente debe contener lo siguiente: Definir los objetivos específicos, establecer las metas necesarias para alcanzar cada uno de los objetivos específicos, establecer indicadores que permitan el logro de la meta, determinar las actividades que se deben desarrollar, especificar el lugar donde se llevarán a cabo las actividades”.* (Gutiérrez, V., 2008).

Una vez que se ha identificado la necesidad o conveniencia de contar con un plan de mentoría o tutoría entre iguales, es preciso tener en cuenta diversos aspectos logísticos y organizativos, cuya adecuada gestión contribuirá al éxito o fracaso del programa, por lo que debe tratarse en lo posible que el plan se encuentre bien estructurado y organizado siguiendo todos los lineamientos requeridos para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

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

Valderrama, B. (2012, p. 169-170), indica que el Plan de Acción Tutorial (PAT) puede contener una serie de dimensiones o elementos en su planificación (al menos idealmente concebida):

1. Justificación del PAT en función del análisis de las necesidades y prioridades en el “aquí y ahora” del centro (teniendo como referentes el Proyecto de Mentoría, el Proyecto Educativo, el Proyecto Curricular de Etapa y la Programación General Anual, se finan los campos de actuación preferentes de la atención tutorial).

2. Objetivos a alcanzar con el consejero, mentor y mentorizados.
3. Actuaciones previstas, con sus correspondientes propuestas de actividades y tiempos asignados.
4. Organización y disposición de los recursos materiales y humanos necesarios.
5. Seguimiento y evaluación de la acción tutorial (procedimientos y criterios) (Vélaz de Medrano, 1998. p. 194).

El plan de acción de mentoría debe reunir una serie de características esenciales si se pretende convertirlo en una herramienta útil de trabajo y no en una sobrecarga para el profesorado, entre otros: Claridad de los objetivos; debe estar contextualizado; ser viable; fundamentado teóricamente; consensuado; global; inmerso en el currículum; flexible; dinámico e integral. (Valderrama, B., 2012, p. 170).

El plan de acción de mentoría no se puede improvisar, debe estar debidamente estructurado, organizado y direccionado por la Universidad o institución educativa, y contar con el apoyo de los consejeros, así como con la predisposición de mentores y mentorizados.

Seguir los elementos que conforman un plan de acción y elaborarlo metódicamente con actividades reales a seguir, contribuirán a que el mismo dé los resultados esperados para mejorar continuamente en los subsiguientes programas de mentoría y así poder ayudar a todos los nuevos estudiantes que ingresan a la Universidad.

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

### **PLAN DE ORIENTACION Y MENTORÍA PARA EL GRUPO**

#### **PRESENTACION:**

Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014.

#### **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 y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, así como la efectiva contribución al desarrollo de la educación a distancia y de la UTPL, a fin de contribuir*

con la reducción del porcentaje de deserción estudiantil y mejorar el rendimiento académico de los estudiantes". (Buele, M. & Bravo, C., 2014, p. 5).

**Tabla 2: Plan de Orientación y Mentoría para el grupo.**

| NECESIDADES DE ORIENTACION DEL GRUPO  | OBJETIVOS ESPECIFICOS   | ACTIVIDADES A DESARROLLAR   | RECURSOS/ MEDIOS   | TIEMPO   |
|---|---|---|--|--|
| Seminario de Formación a Mentores. (Necesidad académica)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar y adiestrar a los mentores para la efectiva realización de sus funciones.</li> <li>• Explicar a los estudiantes mentores sobre objetivos y desarrollo del programa de mentoría.</li> <li>• Motivar a los estudiantes mentores para participar en el programa y comprometerlos a continuar hasta el final.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla explicativa por parte de Autoridades de la UTPL sobre el proyecto de mentoría a desarrollar.</li> <li>• Asignación de Consejeros desde el primer día capacitación.</li> <li>• Seguimiento y orientación por parte de los Consejeros asignados.</li> </ul> | <p>Información continua sobre la mentoría.</p> <p>Reuniones presenciales.</p> <p>Comunicación telefónica con Consejeros.</p> <p>Correo electrónico.</p>  | <p>Dos días para capacitación presencial a mentores.</p> <p>Información semanal vía EVA.</p>   |
| Socialización a estudiantes de primer ciclo sobre el Proyecto de Mentoría. (Necesidad de información) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer a los estudiantes que inician sus estudios a distancia sobre lo que es el proyecto de mentoría y sus beneficios.</li> <li>• Comprometer a los mentorizados a participar activamente en este programa.</li> <li>• Tener la</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar material informativo a los nuevos estudiantes desde el día de su matriculación.</li> <li>• Programar una reunión de aproximadamente dos horas entre Mentores y Mentorizados durante la Jornada de Asesoría de Sistemas.</li> </ul>                      | <p>Trípticos informativos sobre el proyecto de mentoría.</p> <p>Diapositivas para realizar la presentación del proyecto de mentoría.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Reuniones presenciales.</p> | <p>Dos semanas antes de Jornada de Asesoría de Sistemas y durante todo el ciclo académico.</p> |

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
|   | <p>oportunidad de conocerse personalmente entre Mentores y Mentorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar durante todo el ciclo información sobre actividades a desarrollar en el proyecto de mentoría.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de la Jornada de Asesoría de Sistemas enviar información vía mail a los nuevos estudiantes sobre actividades del proyecto de mentoría</li> <li>Enviar mails informativos a los nuevos estudiantes durante todo el ciclo académico a fin de que se sientan motivados y participen en activa y colaborativamente en el programa.</li> </ul> | <p>Comunicación escrita vía celular.</p> <p>Comunicación telefónica.</p> |  |
| <p>Manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje EVA.<br/>(Necesidad de información)</p>                      | <p>Adiestrar a los mentorizados para darles a conocer el correcto uso del EVA y sus beneficios.</p>   | <p>Capacitación presencial a los mentorizados sobre utilitarios e información que se presentan en EVA.</p>   | <p>Reunión presencial con mentorizados.</p>                              | <p>Dos horas antes del inicio del ciclo académico.</p> |
| <p>Reuniones presenciales entre Consejeros – Mentores y Mentorizados.<br/>(Necesidad de orientación).</p> | <p>Conocer sobre las actividades, avances y dificultades presentadas en el desarrollo del programa de mentoría.</p>   | <p>Realizar reuniones presenciales entre Consejeros y Mentores, y entre Mentores y Mentorizados dentro de las instalaciones de cada Centro Regional.</p>   | <p>Reunión presencial.</p>   | <p>Bimensual</p>                                       |
| <p>Charlas motivacionales para</p>  | <p>Motivar a los mentorizados a continuar con sus</p>   | <p>Realizar una charla motivacional para todos los</p>   | <p>Charla.</p>   | <p>Bimensual</p>                                       |

|  |   |   |   |                   |
|--|---|---|---|-------------------|
| mentorizados.<br>(Necesidad personal)                              | estudios universitarios aún a pesar de las dificultades que se puedan presentar.                          | mentorizados realizada por todos los mentores de un mismo Centro Regional.  |   |                   |
| Evaluación del Proyecto de Mentoría.<br>(Necesidad de información) | Conocer los resultados del proyecto de mentoría y en base a esto elaborar actividades de mejora continua. | Reunión con los mentorizados a fin de realizar la evaluación del proyecto en sí, en cuanto a si el programa de mentoría resulta útil a los alumnos de primer ciclo y a la institución, y evaluación de desempeño de mentores. | Reunión presencial.<br><br>Distribución de cuestionarios de satisfacción a mentores y mentorizados. | Agosto y Febrero. |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

*“Es importante cumplir con el plan de orientación, a fin de mejorar continuamente las bases del programa de mentoría y que con el tiempo se convierta en una cultura educativa interna de beneficio para todos los nuevos estudiantes, para los mentores y para la Universidad”.*  
(Buele, M. & Bravo, C., 2014, p. 5).



**CAPÍTULO 2**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye *“el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”* (Hernández. 2006). Por lo tanto, un diseño debe responder a las preguntas de investigación.

Por medio del diseño de investigación se conoce qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancias. El objetivo de un diseño de investigación sólido es ofrecer resultados que puedan ser considerados creíbles y confiables. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 15).

*“La investigación que se propuso es de tipo cuali-cuantitativo, exploratorio y descriptivo, ya que facilitó explicar y caracterizar las necesidades de orientación y del desempeño de los docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje, de tal manera que hizo posible conocer el problema de estudio tal cual se presentó en la realidad bajo las siguientes características”:* (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 15)

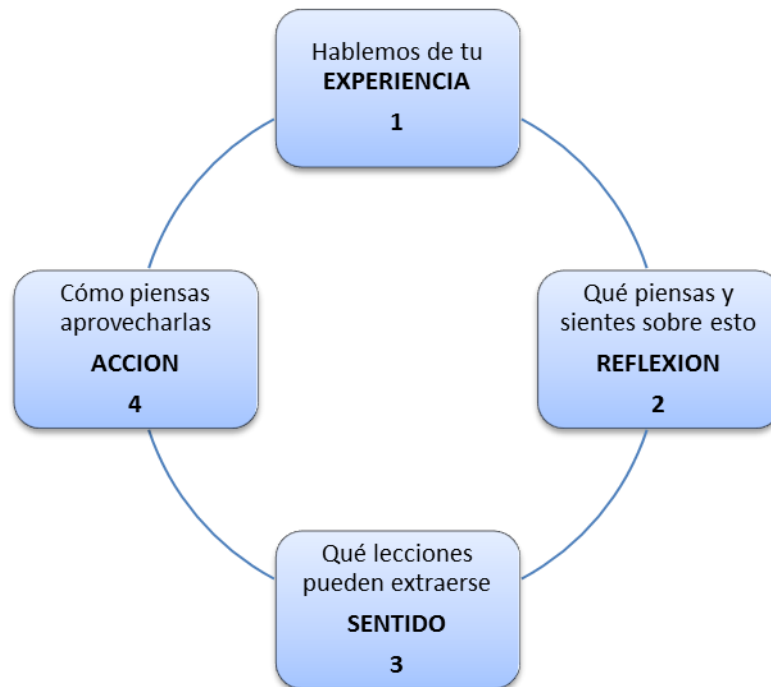
- **Investigación cuali-cuantitativa:** Cualitativo porque fue flexible, indicó pautas o líneas de acción, sin plantear exactamente cómo se iba a trabajar y permitió modificaciones. Cuantitativo, porque fue una guía estructurada y exacta, y se elaboró antes de recolectar los datos, además es poco flexible a modificaciones. (Albrecht, W., s/f).
- **Exploratorio:** Se trató de una exploración inicial en un episodio específico.
- **Descriptivo:** Permitted indagar los niveles de las variables en una población dada.
- **El método de Investigación Acción Participativa (IAP):** El objetivo de este método fue producir acción, ya que busca un cambio, un cambio de la realidad de los estudiantes del primer ciclo de estudios en Modalidad Abierta o a Distancia. En este sentido, la tarea del investigador estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los elementos de la triada de la mentoría.

La estructura del método de IAP estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así como también a las características de las actividades de mentoría. Es así que el procedimiento a seguir fue: (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 16).

- 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 permitieron recopilar los datos; y,
- d. Sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción, proceso que se sintetiza en siguiente gráfico:

**Figura 4: Proceso de la Mentoría.**



**Fuente:** Manzano, N. (2012).

**Elaborado por:** Manzano, N. (2012).

En tal virtud, se puede concluir en que los diseños de investigación constituyeron un método fundamental para el desarrollo del programa de mentoría, ya que permitieron desarrollarlo de una mejor manera. Además, el diseño de investigación IAP fue el más utilizado durante el proyecto ya que permitió dar asistencia a los mentorizados en base a experiencias relacionadas con la disciplina, técnicas y métodos previamente aprendidos por los mentores, lo que permitió a los mentorizados aprender métodos y técnicas de estudio a distancia que aplicaron durante el desarrollo de su ciclo académico.

## 2.2. Contexto

*“La educación abierta y a distancia es aquella que se centra en ampliar el acceso a la educación, liberando a los estudiantes de las barreras de tiempo y espacio, y ofrece oportunidades flexibles de aprendizaje y formación. Se denomina abierta por la característica de flexibilidad en el tiempo y el espacio; y a distancia, por la separación existente entre el alumno y el profesor”.* (Rubio, M., 2009, p. 20).

Entre las ventajas de la educación a distancia tenemos que al ser un sistema de estudios universitarios a distancia procura llegar a todos los rincones para hacer asequible la educación superior a todas aquellas personas que por diferentes razones no pueden acceder a las universidades clásicas o presenciales, o no pudieron hacerlo en su momento. Pueden ingresar en ella todos los bachilleres que les resulte difícil asistir a las universidades clásicas por diversas razones, entre ellas: (Rubio, M., 2009, p. 32)

- Por no disponer de tiempo para trasladarse a las aulas universitarias y cumplir un horario de clases, exigido en dichas universidades.
- Por la distancia que tiene que recorrer para la asistencia a dichas clases.
- Por ser en muchos casos una persona adulta que no se encontraría en su entorno al estar en una universidad diseñada para jóvenes.
- Por su horario de trabajo que le imposibilita la asistencia a las aulas.
- Por tener que cumplir unas obligaciones familiares que requieren de su atención.
- O bien, en el caso de jóvenes sin obligaciones familiares ni laborales, pero que por encontrarse lejos de una universidad clásica tienen que abandonar a la familia y vivir lejos de la misma con los consiguientes problemas y gastos sumados al de educación.
- Y también optan a esta modalidad personas que ya cuentan con un título de tercer nivel pero que desean por motivos profesionales o de realización personal cursar una segunda carrera. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 27).

Priorizar, fijarse metas, planificar la jornada o aprovechar las funcionalidades que ofrecen las nuevas tecnologías son algunas de las claves para sacar el máximo provecho a una carrera universitaria a distancia, pero para esto se requiere de mucha auto-disciplina, para lo cual se detallan diez consejos para conocer los hábitos que conviene seguir para que el estudio a distancia sea efectivo y sacar el máximo provecho al mismo: (Mateo, S., 2011)

- 1. Organizar el tiempo:** Si bien la educación a distancia permite realizar otras actividades a la par como dedicar tiempo a la familia, trabajo, ocio, etc., no es menos cierto que se debe encontrar el equilibrio perfecto entre estas actividades y los estudios.
- 2. Ser sensato:** Algunos estudiantes a distancia no suelen dedicarle el 100% de su tiempo al estudio, por eso es recomendable ser realistas y no abarcar más materias de las que se pueden dedicar, ya que la pérdida de alguna materia ocasiona desmotivación en el estudiante.
- 3. Aprovechar las nuevas tecnologías:** Se debe aprovechar el recurso del aula virtual y herramientas como foros, chats o videoconferencias ya que no sólo constituyen el centro neurálgico del aprendizaje, sino también un lugar de encuentro entre alumnos, profesores y personal administrativo de la Universidad.
- 4. Automotivación:** El estudio a distancia requiere constancia y perseverancia. En la mayoría de los casos los estudiantes de esta modalidad son profesionales que no cuentan con mucho tiempo para el estudio, por ello es necesario encontrar la motivación que los impulse a estudiar un poco cada día.
- 5. Priorizar:** El estudiante debe identificar las obligaciones y tareas más urgentes para realizarlas en primer lugar, así como establecerse metas pequeñas y realistas que pueda cumplir día a día.
- 6. Hacer resúmenes:** A la hora de estudiar las unidades es importante realizar esquemas con las partes más importantes, y cuando los conceptos estén claros hay que realizar resúmenes. Estos serán de gran ayuda a la hora de hacer los repases generales de las materias.
- 7. Ampliar los conocimientos:** Consultar fuentes complementarias debe convertirse en una de las herramientas básicas del estudio, ya que de esa forma se puede ampliar el descubrimiento de conocimientos.
- 8. No dudar en preguntar:** Cuando se estudia a distancia, la resolución de posibles dudas es algo importantísimo ya que permite seguir avanzando. Por eso, tener una relación fluida con profesores y tutores es primordial.
- 9. Realizar las actividades y exámenes en los plazos indicados:** Es recomendable realizar a tiempo las actividades y las evaluaciones que proponen los profesores durante el ciclo, ya que así se llevan al día las materias y además servirá para comprobar el fruto del esfuerzo, disciplina y constancia.
- 10. Elegir un lugar idóneo para el estudio:** Para estudiar se necesita concentración. Para eso es necesario encontrar el lugar adecuado de estudio, donde exista el menor número posible de distracciones, donde se sientan cómodos y las condiciones de iluminación y silencio sean adecuadas.

*“La educación a distancia se ha ido abriendo paso a pesar de las resistencias y temores que ha generado en sus respectivos entornos. Afortunadamente hoy son pocas las personas que dudan de sus bondades, porque ya se cuenta con numerosas realizaciones exitosas. El número de alumnos se incrementa cada día y la aceptación de los profesionales formados a distancia, en muchos casos, es superior a los formados en el sistema tradicional, ya que son requeridos tanto por el sector público como privado, y en muchos países obtienen los primeros puestos en exámenes de concurso-oposición”. (Rubio, M., 2009, pp. 27-28).*

*“Cuando nos hemos decidido por la educación a distancia no quiere decir que desconozcamos sus problemas, pero existe el convencimiento de lo que se puede lograr a través de ella, bien porque se la ha visto como solución a la necesidad de una educación para todos y de manera permanente como exigencia de la sociedad en la que nos desenvolvemos; para dar respuesta a nuestras propias inquietudes de superación y logros no conseguidos; para consolidar nuestra posición laboral con una mejor preparación; o simplemente porque deseamos obtener mayores conocimientos para la realización personal”. (Rubio, M., 2009, p. 24).*

En el Ecuador la demanda de educación superior en el sistema de estudios a distancia ha tenido un crecimiento secular con una tasa promedio del 10% semestral; este importante crecimiento se ve fuertemente afectado por la desalentadora tasa de abandono que en promedio afecta al 50% de cada cohorte de estudiantes. (Moncada, L., 2014, p. 175).

Un sistema de estudios universitarios a distancia tiene como núcleo al estudiante, a quien la universidad le suministra los recursos institucionales necesarios para facilitar la acción educativa (Rubio Gómez, 2013); pero a pesar de los grandes esfuerzos que realizan los agentes que intervienen en los procesos, siempre existen factores que afectan el normal desenvolvimiento de este bien ordenado sistema.

En tal virtud, la mayor recompensa para un estudiante son los resultados inmediatos. Los argumentos a favor son varios, se resumen en el hecho de que el estudiante al no tener los resultados esperados se desmotiva porque no cumple con sus expectativas de buen rendimiento académico, en esta circunstancia opta por realizar actividades que le generen un mayor grado de satisfacción personal (Donoso & Schiefelbein, 2007; Bennett, 2003), las compara excesivamente y les atribuye su salida de la universidad.

A continuación se presenta una tabla en la que se puede observar el porcentaje de abandono y permanencia de los estudiantes a distancia en el Ecuador:

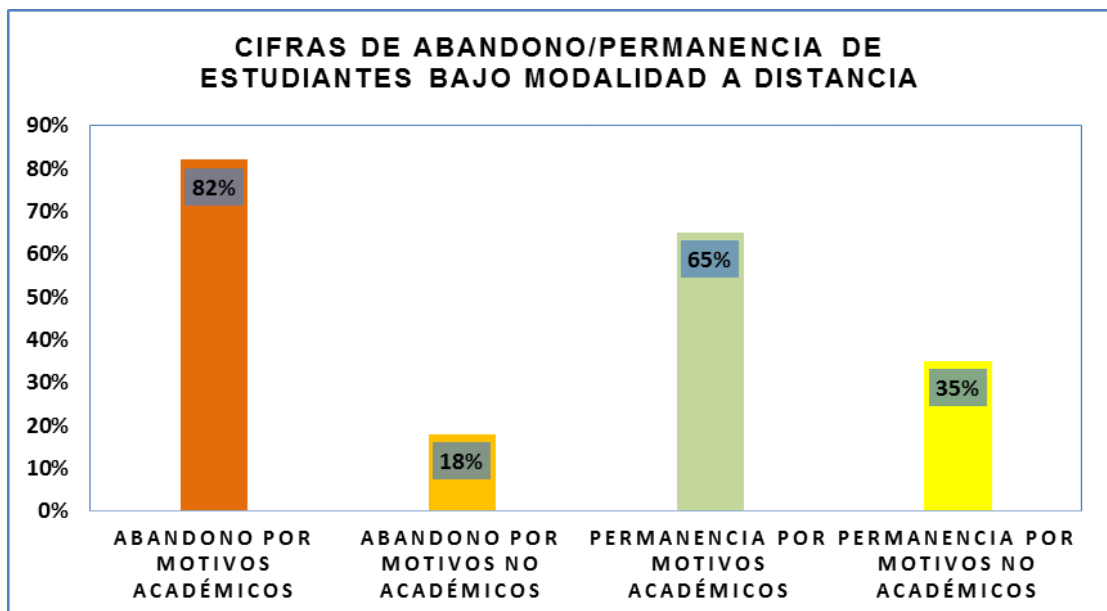
**Tabla 3: Cifras de abandono/permanencia de estudiantes bajo modalidad a distancia.**

| Tipo                                  | Área Específica * | Área Total ** |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|
| Abandono por motivos académicos       | 82%               | 40,6%         |
| Abandono por motivos no académicos    | 18%               | 8,9%          |
| <b>Subtotal Abandono</b>              | <b>100%</b>       | <b>49,5%</b>  |
| Tipo                                  | Área Específica * | Área Total ** |
| Permanencia por motivos académicos    | 65%               | 32,6%         |
| Permanencia por motivos no académicos | 35%               | 17,9%         |
| <b>Subtotal Permanencia</b>           | <b>100%</b>       | <b>50,5%</b>  |

Fuente: Moncada, L. (2014).

Elaborado por: Moncada, L. (2014).

**Figura 5: Cifras de abandono/permanencia de estudiantes bajo modalidad a distancia.**



Fuente: Moncada, L. (2014).

Elaborado por: Mejía, L. (2014).

En las áreas específicas del abandono, la primera considera que el abandono se da por motivos académicos y es igual al 82% de los estudiantes que abandonan, y la segunda por motivos no académicas y corresponde al 18%. La diferencia entre una y

otra categoría confirma que los estudiantes que no alcanzaron el rendimiento mínimo establecido no se sienten motivados a permanecer y toman la decisión de desertar, ponderando otras actividades que emocionalmente le generen un mayor grado de satisfacción. También hay estudiantes que alcanzan un buen rendimiento y deciden abandonar, en esos casos sí existen factores diferentes al académico que los obligan a dejar sus estudios recién iniciados. (Moncada, L., 2014, pp. 190-191).

El 65% de los estudiantes que deciden continuar sus estudios se debe a que sus resultados fueron los deseables y esto los motiva a persistir, mientras que el 35% deciden continuar pese a que los resultados no fueron los que deseaban. De los resultados de cada área se puede destacar que el abandono por motivos académicos es el 40,6% y la permanencia por este mismo motivo es 32,6%, confirmando los efectos negativos y positivos que tienen los resultados en el abandono y permanencia anteriormente mencionados. (Moncada, L., 2014, pp. 190-191).

Justamente preocupados por las cifras de abandono de los estudiantes bajo la modalidad a distancia, la Universidad Técnica Particular de Loja decide emprender un programa de mentoría a realizarse entre Egresados de la Titulación de Psicología y alumnos de primer ciclo que se han matriculado por primera vez en la UTPL, a fin de que con su experiencia previa se logre reducir las estadísticas de abandono y asesoren a los nuevos compañeros a no renunciar a su objetivo de decidir ser más y continúen estudiando a pesar de las dificultades y obstáculos, así como a obtener un buen rendimiento académico durante el lapso de su carrera universitaria.

Cabe resaltar que la UTPL fue creada por la Comunidad Marista ecuatoriana el 3 de mayo de 1971 y fue administrada por la misma hasta octubre de 1997, siendo regentada desde ese momento por la Comunidad de Misioneros y Misioneras Identes, y es una de las pioneras en la Modalidad Abierta o de Educación a Distancia, la cual fue creada mediante resolución del Consejo Gubernativo en sesión del 2 de septiembre de 1976, con el fin de llegar a todos los ecuatorianos, y hacer factible la formación superior. (Rubio, M., 2009, pp. 83-85).

La Universidad Técnica Particular de Loja cuenta con una sede central o matriz y 113 centros universitarios (asociados, provinciales, regionales e institucionales), con el fin de cubrir toda la geografía nacional y atender a los alumnos ubicados en las



diferentes provincias. Con los tres Centros creados en el exterior, se atiende a otro tipo de demanda social que no existía al inicio. (Rubio, M., 2009, pp. 87-88).

En este sentido, el presente trabajo de titulación relacionado con un programa de mentoría entre pares se desarrolló en el Centro Regional Guayaquil, ubicado en la Av. Kennedy N° 333 entre la Av. San Jorge y calle F. Cabe resaltar que los Centros Regionales son los existentes en las ciudades más pobladas del país, como son Quito y Guayaquil. Cuentan con una infraestructura física propia, tecnología moderna acorde al desarrollo tecnológico actual, atienden al sector norte – centro y costa del país. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 47).

Es así que a cada uno de los Egresados de la Titulación de Psicología se les asignó cinco estudiantes de primer ciclo de diferentes carreras que se matricularon por primera vez en la UTPL, a quienes se denominaron mentorizados, de los cuales el presente trabajo se inició y concluyó con la participación de cuatro estudiantes por la no aceptación de uno de ellos desde el inicio del programa.

Como indicado anteriormente, este programa de mentoría se realizó como un plan piloto a fin de tratar de disminuir la tasa de abandono de los estudiantes de primer ciclo que recién se inician en sus estudios bajo la modalidad abierta y a distancia, y que como he mencionado, no es de fácil adaptación y requiere mucha disciplina y perseverancia, por lo que los mentores fueron capacitados durante un programa de titulación realizado en las instalaciones de la UTPL en la ciudad de Loja.

En conclusión, si bien se observa que el porcentaje de abandono es mayor, no es menos cierto que el de permanencia por motivos académicos representa más del 50%, razón por la que se considera que el haber implementado un programa de mentoría ha sido un primer gran paso para ayudar a disminuir la tasa de abandono, y si le logra realizar este proyecto en los ciclos siguientes, bien organizado y planificado, el porcentaje de abandono de estudios disminuirá con el tiempo, lo que contribuirá a que muchas personas puedan culminar sus carreras profesionales bajo la modalidad a distancia, y a su vez que el sistema académico pueda tener mayor éxito en este sistema de educación, lo que a su vez permitirá tener profesionales competentes, de éxito y competitividad para contribuir al desarrollo de nuestro País.

Es así que apoyada en programas de mentoría de otros países y sus beneficios, así como basándose en investigaciones previas, la Universidad Técnica Particular de

Loja, decide emprender una experiencia piloto de mentoría con estudiantes egresados de la carrera de Psicología actuando como mentores bajo la dirección de un consejero, con el fin de ayudar a estudiantes de primer ciclo de diferentes carreras (mentorizados) que por primera vez se matriculaban en la UTPL.

### 2.3. Participantes

Los participantes fueron seleccionados por el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría de la UTPL, y su designación fue informada a cada mentor vía correo electrónico con la información requerida para contactarlos sea telefónicamente o vía correo electrónico.

En tal virtud, se inició esta experiencia piloto de mentoría con cuatro estudiantes mentorizados, todos ellos pertenecientes al Centro Regional Guayaquil, y con las características de género, edad y carrera universitaria que se detallan en las siguientes tablas y figuras:

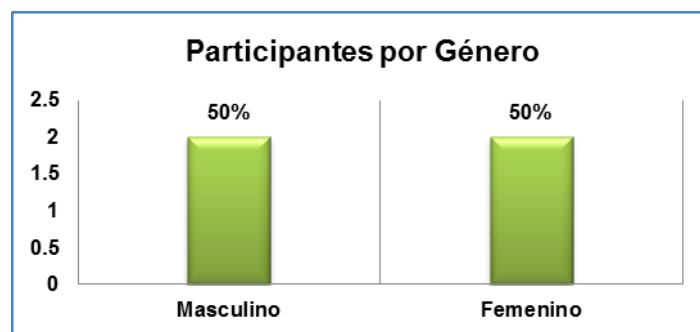
**Tabla 4: Mentorizados por género.**

| Género       | Número   | Porcentaje  |
|--------------|----------|-------------|
| Masculino    | 2        | 50%         |
| Femenino     | 2        | 50%         |
| <b>Total</b> | <b>4</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Programa de mentoría UTPL (2014).

Elaborado por: Mejía, L. (2014).

**Figura 6: Mentorizados por género.**



Fuente: Programa de mentoría UTPL (2014).

Elaborado por: Mejía, L. (2014).

Como se puede observar en la tabla y figura que anteceden, de los cuatro estudiantes mentorizados, dos pertenecen al sexo femenino y dos al sexo masculino, lo que da una igualdad del 50% para cada género.

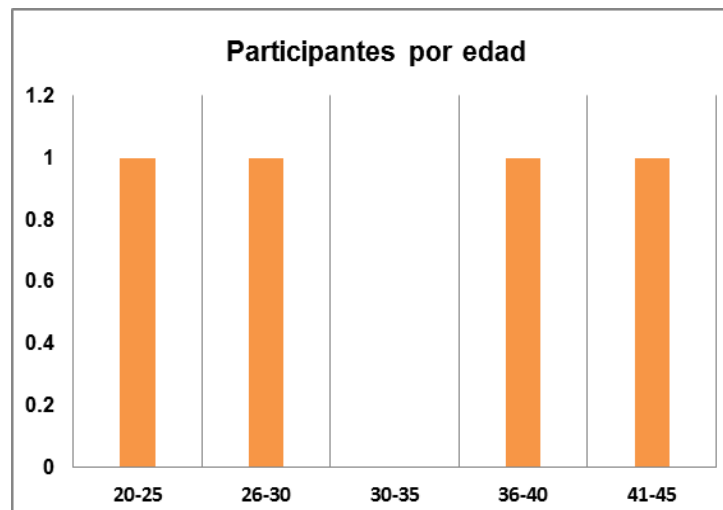
**Tabla 5: Mentorizados por edad.**

| Rangos de Edad | Número   | Porcentaje  |
|----------------|----------|-------------|
| 20 – 25        | 1        | 25%         |
| 26 – 30        | 1        | 25%         |
| 31 – 35        | 0        | 0%          |
| 36 – 40        | 1        | 25%         |
| 41 – 45        | 1        | 25%         |
| <b>Total</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Programa de mentoría (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

**Figura 7: Mentorizados por edad.**



**Fuente:** Programa de mentoría (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Según esta información, los mentorizados se encuentran entre los rangos de edad por años entre 20 – 25, 26 – 30, 36 – 40 y 41 – 45, con un porcentaje de 25% para cada rango; y en el rango comprendido entre 30 – 35 años no existe ningún mentorizado, es decir equivale al 0%. La media aritmética de estos rangos es la edad de 35 años.

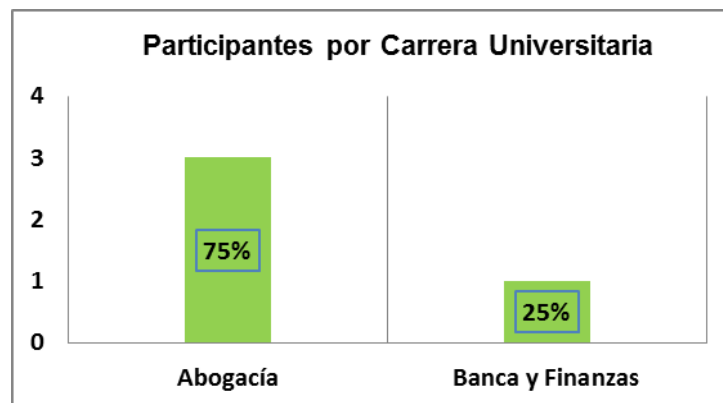
**Tabla 6: Mentorizados por carrera.**

| Participantes por carrera universitaria |          |             |
|---|----------|-------------|
| Carrera                                 | Número   | Porcentaje  |
| Abogacía                                | 3        | 75%         |
| Banca y Finanzas                        | 1        | 25%         |
| <b>Total</b>                            | <b>4</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Programa de mentoría (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

**Figura 8: Mentorizados por carrera.**



**Fuente:** Programa de mentoría (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Los mentorizados pertenecen en número de tres a la carrera de Abogacía, es decir el 75% de ellos, y uno a la carrera de Banca y Finanzas con un 25% del total de participantes en el proyecto, lo que significaba un beneficio para el 75% de los mentorizados ya que tenían materias en común en las que podían absolver sus inquietudes, e incluso una materia con la mentorizada de la otra carrera.

En este sentido, a fin de poder iniciar y llevar a cabo con éxito el proyecto de mentoría, se coordinó la comunicación y cronograma de actividades entre consejero, mentor y mentorizado, quienes teníamos que cumplir funciones específicas, para lograr que el proyecto sea claro, preciso y profesional, y sobre todo que se cumplan con los objetivos planteados.

A continuación un resumen de las funciones y/o tareas que cumplieron cada uno de los elementos de la triada de la mentoría:

**Consejero (Docente de la UTPL – Director de Tesis):**

- Ejercer una función tutorial hacia los mentores.
- Su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del Programa de Orientación de Mentoría, coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría.
- Plantear sugerencias de orientación ante las necesidades específicas de cada grupo y efectuar el proceso de valoración de la mentoría desarrollada.  
(Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 17).

**Mentor (Estudiantes de Fin de Titulación de Psicología Mayo 2014):**

- Desarrollar las actividades de orientación directa al estudiante observando las sugerencias del protocolo y presentar un informe del proceso desarrollado.  
(Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 17).
- Capacidad para orientar, motivar y entusiasmar a las personas.
- Capacidad de escucha activa, comunicación y excelente nivel de interacción.
- Capacidad para compartir experiencias y vivencias.
- Capacidad para ayudar a otros a fijar sus propios objetivos.
- Comprender el estado emocional del mentorizado.
- Definición de metas.
- Impulsar el aprendizaje permanente, de modo de evitar momentos de apatía.
- Tomar distancia óptima del mentorizado. Ello significa ubicarse mentalmente de tal forma de no quedar ni pegado ni alejado de él.
- Dar la atención adecuada al mentorizado ya que demasiada atención puede saturar. Por el contrario, poca atención puede indicar desinterés por parte del mentor.
- Compartir las experiencias del mentorizado, las lecciones aprendidas y las sugerencias.
- Evitar manipular la relación. El mentorizado es siempre el responsable de su propio crecimiento.
- Trabajar con el mentorizado para cumplir con las metas específicas del programa, por ejemplo, prevención del abandono escolar, conocimiento general de la metodología de estudio a distancia y de los recursos de comunicación con la Universidad.
- Usar los recursos y medios disponibles para la comunicación.
- Retroalimentación o feedback de ayuda al acrecentamiento de la confianza del mentorizado.

- Asumir desde el comienzo que el fin programado del proceso y su cierre es una herramienta para el crecimiento del mentorizado.
- Trabajar en equipo con el Consejero y Mentorizados. (Bertoni & Asociados, s/f).

***Mentorizado (Estudiantes de nuevo ingreso a primer ciclo en la Modalidad Abierta y a Distancia):***

- Participar en el desarrollo de la mentoría.
- Capacidad de interactuar con el mentor.
- Disposición a realizar una inversión en sí mismo y madurez para enfrentar los cambios estudiantiles, profesionales y personales propios al proceso de mentoría.
- Transparencia en cuanto a sus necesidades, fortalezas y debilidades.
- Autocrítica y apertura a la retroalimentación.
- Apertura para desarrollar y participar de las reuniones de tutorías presenciales, chats o comunicación vía mail o similares.
- Proactividad en la relación con el mentor.
- Visualización de su propio futuro, en términos de lo deseable y posible.
- Simultanear la actividad de estudio con otras ocupaciones.
- Organizar y planificar el tiempo de estudio.
- Utilizar estrategias/técnicas de estudio.
- Capacidad de autodisciplina para dedicar el tiempo adecuado al estudio.
- Capacidad de automotivación y de autoaprender.
- Ejecutar y emitir criterios de valoración referente a las acciones que le permitieron resolver sus necesidades, las mismas que son sugeridas por el mentor. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 17).
- Fomentar y estimular el autodesarrollo. (Bertoni & Asociados, s/f).

Como conclusión se puede indicar que este proyecto fue una experiencia única, innovadora y valiosa para el desarrollo personal y profesional de los mentores, ya que la mentoría es una muy útil herramienta de ayuda, guía y orientación para los nuevos estudiantes que se han animado a estudiar en la modalidad abierta y a distancia, ya que tuvimos la oportunidad de ayudarlos a conocer más sobre el sistema, con la experiencia de un mentor que logró su objetivo al egresar y estar próximo a obtener su título y cumplir su meta profesional.

Se puede confirmar que el éxito de un programa de mentoría está en una excelente comunicación entre la triada de la mentoría y que sobre todo exista predisposición de todos los elementos para realizar las actividades y apertura para recibir consejos, motivación y sugerencias, a fin de aprovecharlos para no desmayar en su objetivo.

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

### 2.4.1. Métodos

Entre los métodos que se utilizaron en el presente proyecto de mentoría estuvieron los siguientes: (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 18)

- **Método de Investigación Acción Participativa:** Su finalidad fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, R, 2012) para lograr un cambio. Por lo tanto la práctica de mentoría entre pares se sustentó en este método, toda vez que se investigó con “pasos en espiral”, se investigó y se intervino a los participantes mentores, quienes tuvieron la vivencia de haber estudiado a distancia y se los consideró para desarrollar el proceso de mentoría, sobre todo por el plus de tener estudios de Psicología Educativa.  
La acción de mentoría implicó la total colaboración de los participantes mentores y mentorizados para la detección de necesidades, ellos son los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicarla; así como permite conocer las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.
- **Método descriptivo:** Permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?
- **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, relacionando juicios de valor, abstracciones y conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.
- **Método inductivo y deductivo:** Permitió configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.
- **Método estadístico:** Facilitó organizar la información alcanzada con el empleo de los instrumentos de orientación y mentoría.

La aplicación de todos estos métodos permitió realizar el proyecto de mentoría en forma organizada, así como también facilitar el ordenamiento, interpretación y presentación de la información recopilada durante el mismo y sus resultados.

**2.4.2. Técnicas.** Entre las técnicas que facilitaron el proceso de investigación se utilizaron las siguientes: (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 18).

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

Para la recopilación y análisis de la información teórica y empírica, se utilizaron las siguientes técnicas de investigación bibliográfica:

- **La lectura:** Como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- **Los mapas conceptuales y organizadores gráficos:** Como medios para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los apoyos teórico-conceptuales.
- **El resumen o paráfrasis:** Como medio para presentar un texto original de forma abreviada. Favorece la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

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

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

- **La observación:** Es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de Anguera, (1998, p. 57) la observación se convierte en una técnica científica en la medida que:
  - a. Sirve a un objetivo ya formulado de investigación.
  - b. Es planificada sistemáticamente.
  - c. Está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
  - d. Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.
- **La entrevista:** Mediada por los medios electrónicos, teléfono y videollamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación.
- **La encuesta** sobre necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. La encuesta de control de lectura para los mentores. Esta es una técnica muy utilizada en investigación, se respalda en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.



**2.4.3. Instrumentos.** En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 19).

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

## **2.5. Procedimiento.**

La investigación referente a la Evaluación de una Experiencia Piloto de Mentoría para Estudiantes de Primer Ciclo de Educación Abierta y a Distancia de la UTPL, exigía una serie de actividades investigativas que requerían tiempo, responsabilidad y compromiso de parte de los mentores – investigadores (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 10). Por esta razón para efectos de realizar el presente programa piloto de mentoría, como en todo programa, hubo que establecer un procedimiento para el correcto y organizado desarrollo del mismo.

A fin de realizar un procedimiento organizado para este programa de mentoría, se consideraron los siguientes puntos importantes:

### **a. Investigación bibliográfica.**

La investigación bibliográfica se utilizó para entender y analizar la problemática de estudio, y para la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizó mucho la técnica de lectura y de resumen o paráfrasis. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 10).

En este sentido, se realizaron lecturas de libros de ciclos anteriores sobre asignaturas relacionadas a Psicología Educativa, un libro sobre “mentoring” y “coaching”, e investigación en direcciones de internet que constaban en el apartado de la bibliografía de la Guía Didáctica o búsquedas en Google, a fin de complementar el material para desarrollar cada tema. Adicionalmente, el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) se constituyó como usual, en una herramienta en la que se podía obtener orientación bibliográfica, metodológica y estadística específica que contribuyó a este proceso de investigación.

### **b. Investigación de campo.**

- **Modelo.**

El presente programa de mentoría estuvo centrado hacia la atención al estudiante mentorizado con la participación de un mentor y consejero, quienes desarrollamos actividades previamente planificadas por la UTPL con la finalidad de ayudar al estudiante a lograr culminar su ciclo académico aprovechando este proyecto de orientación y asesoría. (EVA, 2014).

El modelo aplicado en este programa fue la mentoría entre pares, es decir entre estudiantes, en donde participaba como mentor un estudiante de Fin de Titulación de la carrera de Psicología, y mentorizados, que eran estudiantes nuevos de primer ciclo. El consejero desempeñaba la función de Director de Tesis (Docente de la UTPL). (EVA, 2014).

Como indicado anteriormente, fueron considerados en este modelo de asesoría Egresados de la Titulación de Psicología, ya que la actividad de investigación sobre mentoría posee una relación directa con la titulación de Psicología. Por ende se consideró que los Egresados tenían:

- a. Una formación para el manejo de grupos, exploración e intervención para el desarrollo de actitudes y manejo de situaciones para el desarrollo de la motivación personal. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 17).
- b. Una amplia formación en Orientación Profesional, Psicología Educativa, Pedagogía Cognitiva, conocimientos que les facilitan el fundamento teórico para sustentar el proceso de intervención psicopedagógica de la mentoría. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 18).

Adicionalmente cabe mencionar que este modelo de mentoría entre pares contó con la guía, supervisión y direccionamiento de consejeros y el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría de la UTPL, y significó una gran experiencia personal y profesional al permitirnos asesorar, guiar y motivar a nuevos estudiantes aplicando los conocimientos y competencias adquiridos en la carrera de Psicología.

#### - **Cronograma de actividades**

El cronograma de actividades fue proporcionado en la Guía Didáctica proporcionada por la UTPL, a fin de dar a conocer las actividades que se debían cumplir durante el programa. Este cronograma estaba estructurado de tal forma en que se podía visualizar claramente por mes, día y responsable

las actividades que debían llevarse a cabo cada semana, sea por parte de Autoridades de la UTPL, consejeros, mentores y mentorizados, o en conjunto.

Dentro de las actividades programadas según el cronograma elaborado para la realización del programa de mentoría se encontraban, entre otras:

- a. El encuentro presencial entre consejeros y mentores con mentorizados para la presentación inicial del proyecto de mentoría.
- b. La información que debían enviar por mail los mentores a los mentorizados motivándolos a sus lecturas, o tratarla en los encuentros presenciales entre ellos.
- c. Fechas de los encuentros presenciales entre mentores y mentorizados.
- d. Fechas de las jornadas de asesoría presencial/individual entre consejeros y mentores, a fin de revisar los borradores del trabajo de titulación.
- e. Fecha de entrega de los anillados definitivos del trabajo de fin de titulación.
- f. Fecha de la disertación de grado e incorporación.

A estas actividades se sumaron algunas que se realizaron adicionalmente y que consistieron en:

- Comunicación diaria a través de WhatsApp para motivar a los estudiantes a continuar con sus estudios y tratar sobre algunos problemas estudiantiles y personales.
- Asesoría telefónica para absolver consultas de mentorizados.
- Visita a los estudiantes a la salida de evaluaciones presenciales a fin de conocerlos personalmente y saber cómo les fue en los exámenes.
- Visita a domicilio de mentorizada por cambio de ciudad, a manera de despedida y consejería personal.

En tal virtud, se cumplieron con todas las actividades indicadas según lo planificado en el cronograma respectivo, con lo cual los Egresados de la Titulación de Psicología podían llegar a la culminación de sus estudios mediante la presentación de este trabajo de titulación y su correspondiente sustentación, lo que conllevaría a cumplir su meta de graduarse como Licenciados en Psicología y con la satisfacción de haber contribuido a un proyecto de orientación y asesoría de gran utilidad para los nuevos estudiantes de la UTPL.

- **Formas de comunicación.**

Entre las formas de comunicación que fueron utilizadas para estar en contacto entre mentorizados, mentores y consejeros, y así poder llevar a cabo el presente trabajo de fin de titulación se encuentran:

1. Información a través del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).
2. Envío de información por correo electrónico.
3. Llamadas telefónicas.
4. Mensajes de texto.
5. Creación de grupo de chat a través de la red social WhatsApp (fue la forma de comunicación de mayor éxito).
6. Visitas a domicilio.
7. Reuniones presenciales tipo conversatorio.

En base a lo expuesto se puede corroborar que la comunicación fue la parte fundamental y más importante de este proyecto, ya que se constituyó en la base para la buena relación de la triada de la mentoría y así el programa obtenga el éxito esperado por todos.

- **Evaluación de los talleres y de la mentoría en general.**

Con relación a los talleres todos fueron de mucha utilidad en el presente programa, es decir los realizados entre consejeros, mentores y mentorizados, aún cuando los que se planificaban con los mentorizados lamentablemente no tuvieron la acogida y participación de todos los participantes y más de una vez faltaron a las reuniones presenciales por motivos personales.

En este sentido, la asesoría brindada en los talleres y por medio del EVA por parte de Autoridades del Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría de la UTPL, fueron los que contribuyeron a que los mentores podamos realizar este programa de mentoría en forma adecuada y cuyos resultados se podrán visualizar al finalizar el mismo mediante la presentación de los informes finales, así como de la revisión de la evaluación académica de los mentorizados.

En los talleres realizados con los mentorizados se utilizó principalmente la tecnología virtual, ya que estuvieron basados en mensajes motivadores o explicativos vía mail o por el grupo chat creado en la red social WhatsApp, a fin de lograr que no desmayen en su objetivo y que continúen con los estudios

a pesar de las adversidades, y en los que además se absolvían en grupo las inquietudes, formas de exámenes y de calificación, experiencias, entre otros.

Las dos reuniones formales que se realizaron en la Universidad no tuvieron más que la participación del 50% de mentorizados en el mejor de los casos, y a las otras reuniones no pudieron asistir por motivos personales, así que los talleres presenciales fueron los que menos participación tuvieron en el presente programa.

Con relación a la evaluación de la mentoría en general, fue un gran proyecto que ideó y ejecutó la UTPL con el afán de siempre de orientar a los estudiantes para que puedan cumplir con sus objetivos y propósito de ser más en su vida profesional; pero obviamente como en todo plan piloto, siempre hay cosas que mejorar y que se pueden perfeccionar para las siguientes experiencias futuras, que seguramente serán de ejemplo para otras universidades del país, quedando el orgullo y satisfacción de ser los pioneros en esta clase de programas de mentoría.

En general, esta experiencia piloto de mentoría fue de gran ayuda para muchos estudiantes nuevos que seguramente se sintieron apoyados y motivados por esta orientación sin costo proporcionada por la UTPL, pero lamentablemente también hay otros que no supieron aprovechar esta oportunidad brindada.

En conclusión el presente programa de mentoría nos ha dejado a todos los participantes un gran aprendizaje y una grata experiencia, ya que todo el programa dependía de la fuerza de voluntad y perseverancia que se puso en el mismo, como lo ha sido todo a lo largo de nuestra carrera universitaria y de nuestras vidas.

- **Acción desarrollada por la UTPL para el programa de mentoría.**

La UTPL desarrolló una ardua labor al organizar e implementar como pioneros en Ecuador un programa de mentoría entre pares, en base a la preocupación que les causaba el hecho de que un importante número de estudiantes que inician sus estudios universitarios presentan dificultades de adaptación al sistema de educación a distancia, falta de conocimiento de estrategias de estudio que promuevan el autoaprendizaje, necesidades que

en algunos casos influyen en desmotivación y en otros casos hasta generan el abandono temprano de los estudios universitarios. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5).

Es así que surge la planificación y desarrollo de un programa de mentoría que permitió el intercambio continuo de guía y apoyo orientador entre un estudiante de fin de titulación de Psicología (mentor) que asesoró y ayudó a estudiantes nuevos de primer ciclo (mentorizado), con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo, lo que los llevó a hacerse algunas preguntas sobre las necesidades de orientación y de mentoría que requieren estos estudiantes, así como a conocer en donde radican sus principales problemas y necesidades académicas.. (Buele, M. y Bravo, C., 2014, p. 5).

Durante el Programa de Titulación realizado en el mes de mayo 2014 en la ciudad de Loja, se realizó la propuesta a los Egresados de la Titulación de Psicología para llevar a cabo este programa basados en su experiencia, y que a la par de asesorar y orientar a otros estudiantes que recién inician sus estudios mediante la modalidad de educación a distancia, se convierta en el trabajo de fin de titulación previo a obtener el Título de Licenciado en Psicología.

Es así, como se inicia este programa piloto de mentoría y se empiezan a desarrollar las acciones por parte de la UTPL a fin de enviar la información requerida para ejecutar el mismo, así como las indicaciones y estrategias para realizarlo adecuadamente, para lo cual realizan la invitación a un primer encuentro presencial entre todos los participantes del programa de mentoría, el mismo que se desarrolló en cada una de las ciudades donde existen Centros Regionales y Universitarios.

La acción desarrollada por la UTPL en el programa de mentoría ha sido loable y proporcionó continuamente información a través del EVA como apoyo para este programa, brindando valiosos consejos y lecturas de sumo interés para mentores y mentorizados, así como organizando reuniones presenciales entre los participantes para fortalecer la explicación del programa como tal, y para la revisión del trabajo de titulación por parte de los consejeros. Aunque como

antes indicado, como todo plan piloto presentó algunas debilidades en cuanto a tiempos y reglas que deben corregirse en futuros programas similares.

En todo caso, con sus pros y algunos contras, la acción que desarrolló el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría de la UTPL, ha sido de gran valía y ayuda para los estudiantes nuevos y se espera que esta mentoría haya tenido resultados favorables para la UTPL y para todos, ya que en lo personal queda la satisfacción de haber contribuido con el prójimo y haber servido de guía, orientadora y oyente, según ameritaban los casos, con lo cual también nos enriquecimos adquiriendo experiencia en nuestras carreras en este tipo de programas educativos de orientación y asesoría.

## **2.6. Recursos.**

Entre los recursos utilizados en el presente programa de mentoría a fin de llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes:

### **2.6.1. Humanos**

El recurso humano que se invirtió en el programa de mentoría y que formó parte del trabajo de investigación fue:

- **Tiempo**
  - a. Mantener una presencia estable en la vida del mentorizado, es decir programar reuniones presenciales para comentar sobre algún tema en especial de los publicados por los consejeros, sobre su experiencia en el transcurso del ciclo académico, entre otros.
  - b. Asistir al centro educativo cuando los mentorizados rendían evaluaciones presenciales a fin de conocer personalmente a los faltantes, y para consultarles cómo salieron en sus evaluaciones y su experiencia en las mismas.
  - c. Visita a domicilio de mentorizada por cambio de domicilio a Provincia de Zamora Chinchipe debido a traslado de sede militar del cónyuge, a fin de darle apoyo emocional ante el cambio de domicilio y adaptación en nuevo entorno social. Adicionalmente asesorar sobre cambio de centro educativo en nueva provincia antes de evaluaciones presenciales del segundo bimestre o luego de culminar el ciclo académico.

- d. Atención de llamadas o mensajes ante problemas académicos y personales de mentorizados, a fin de evitar desmotivación en estudios e incentivar a presentación de evaluaciones a distancia y supletorios.
- e. Conversación diaria, mínimo semanal por medio del grupo creado en la red social WhatsApp con mentorizados para conocer estado de sus evaluaciones a distancia, estudios para evaluaciones presenciales, disipar inquietudes, interacción entre todos, y momentos de esparcimiento e integración.
- f. Cercanía emocional y asesoría a través de mensajes individuales de motivación y apoyo en los casos que se requerían.

### **2.6.2. Materiales Institucionales.**

Entre los materiales institucionales que se utilizaron para el trabajo de investigación podemos mencionar:

- **Computadora**
  - a. Envío de mails con presentación de lo que significaba una mentoría, así como mails y mensajes de motivación y de guía para presentarse a evaluaciones presenciales y sobre su vida en general.
  - b. Envío de mails con información proporcionada por la UTPPL conteniendo tips valiosos sobre técnicas de estudio, hacer un proyecto de vida, etc.
  - c. Envío de mails de invitación a reuniones presenciales entre mentor y mentorizados.
  - d. Capacitación sobre manejo adecuado del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) y de la información que pueden obtener de esta útil herramienta.
  - e. Ayuda a mentorizada por varios días para revisar sus notas de supletorios en EVA por no contar con el equipo necesario para realizar esta consulta.
- **Celular**
  - a. Creación de grupo de chat en la red social WhatsApp para comunicación diaria entre mentor y mentorizados.
  - b. Mensajes de texto individuales brindando apoyo y asesoría a mentorizados que los requerían.
  - c. Llamadas telefónicas a mentorizados para solicitar su apoyo llenando cuestionarios, informar sobre reuniones presenciales a realizar y asesorar sobre temas de horarios de evaluaciones presenciales y matriculación.

### **2.6.3. Económicos.**

Entre los pocos recursos económicos que ocasionó el programa de mentoría y su consecuente trabajo de investigación se pueden mencionar:



- Movilización para reuniones presenciales y encuentros en UTPL para sesiones de trabajo y/o conversatorios informales con mentorizados.
- Detalle de despedida para mentorizada que emigró de la ciudad de Guayaquil a otra provincia.
- Llamadas a celular a mentorizados para contactarlos por diversas circunstancias.
- Impresión de trabajo de fin de titulación y anillado para presentación a consejero de borrador de marco teórico y de trabajo de investigación completo, así como de anillados para Tribunal.
- Llamadas a la UTPL para consultar sobre notas no publicadas de mentorizada por no tener teléfono cerca de su localidad.

A continuación se presenta un presupuesto aproximado del costo que implicó para el mentor el presente programa de mentoría:

**Tabla 7: Presupuesto Programa de Mentoría.**

**PRESUPUESTO PROGRAMA DE MENTORIA**

| <b>Materiales</b>              | <b>Costo</b>  |
|--------------------------------|---------------|
| <b>Celular</b>                 | <b>60.00</b>  |
| <b>Transporte</b>              | <b>100.00</b> |
| <b>Alimentación/Consejería</b> | <b>15.00</b>  |
| <b>Tiempo del mentor</b>       | <b>650.00</b> |
| <b>Internet</b>                | <b>40.00</b>  |
| <b>Material impreso</b>        | <b>5.00</b>   |
| <b>Total</b>                   | <b>870.00</b> |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Estos son parte de los diferentes recursos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación y que contribuyeron a realizar exitosamente el programa de mentoría plasmado en el presente trabajo de fin de titulación.

**CAPÍTULO 3**  
**RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### 3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.

A continuación se presentan los resultados del cuestionario de auto-evaluación de habilidades de estudio aplicados a los mentorizados:

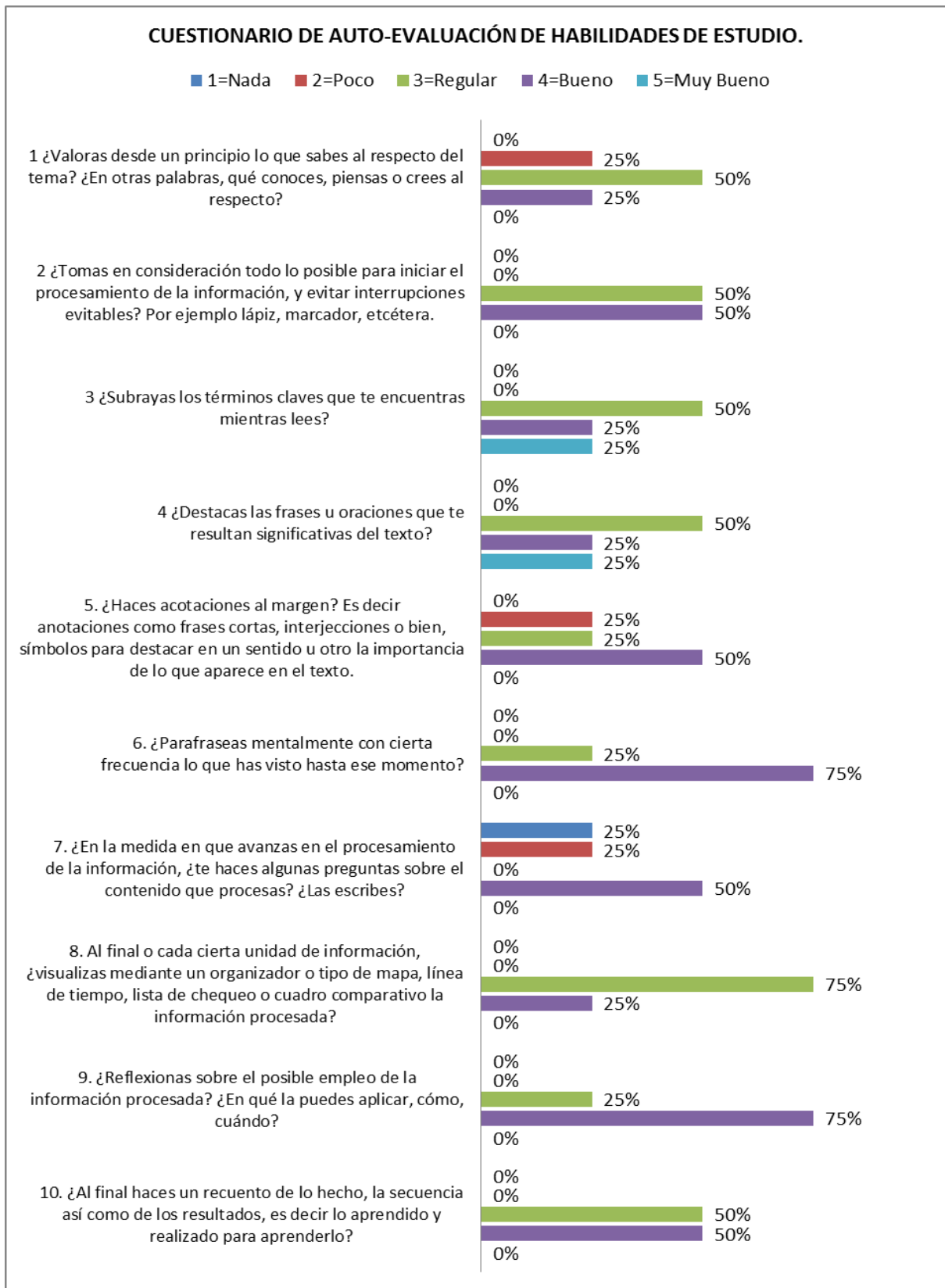
**Tabla 8: Cuestionario de auto-evaluación de habilidades de estudio aplicado a mentorizados.**

| <b>CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN 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%            | 25%           | 50%              | 25%            | 0%                 |
| 2. ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera.                      | 0%            | 0%            | 50%              | 50%            | 0%                 |
| 3. ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?  | 0%            | 0%            | 50%              | 25%            | 25%                |
| 4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?  | 0%            | 0%            | 50%              | 25%            | 25%                |
| 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%            | 25%           | 25%              | 50%            | 0%                 |
| 6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?  | 0%            | 0%            | 25%              | 75%            | 0%                 |
| 7. En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?  | 25%           | 25%           | 0%               | 50%            | 0%                 |
| 8. Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de chequeo o cuadro comparativo la información procesada?      | 0%            | 0%            | 75%              | 25%            | 0%                 |
| 9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?  | 0%            | 0%            | 25%              | 75%            | 0%                 |
| 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%            | 0%            | 50%              | 50%            | 0%                 |

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Figura 9: Resultados de cuestionario de auto-evaluación de habilidades de estudio.**



**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

Una de las habilidades básicas cuyo desarrollo en el estudiante pueden ayudar enormemente a alcanzar sus objetivos educativos es “saber estudiar”, esto es, dominar un conjunto de métodos y técnicas que le permitan desarrollar esa capacidad innata que todos tenemos para el estudio. (Rubio, M., 2009, p. 11).

*“Las habilidades de lectura y los buenos hábitos de estudio mejoran notablemente el rendimiento académico, por ello hay que dedicarles un tiempo valioso dentro del campo de la educación, a fin de que los estudiantes puedan alcanzar el éxito deseado en su formación educativa. Cabe resaltar que tanto los buenos como los malos hábitos se pierden por la falta de práctica, pero de igual manera se recuperan muy fácilmente cuando se vuelven a practicar. Por ello, es importante adquirir conscientemente más hábitos de estudio que favorezcan a un mejor rendimiento académico”.* (Rubio, M., 2009, p. 192).

En este sentido, uno de los objetivos del programa de mentoría era conocer las características psicopedagógicas de los mentorizados, a fin de identificar en qué aspectos presentan debilidades en las que la Universidad debe trabajar para reforzar sus técnicas de estudio, y que en algunos casos originan el bajo rendimiento académico y deserción de los estudiantes por desmotivación o no adaptación al sistema de Modalidad Abierta y a Distancia.

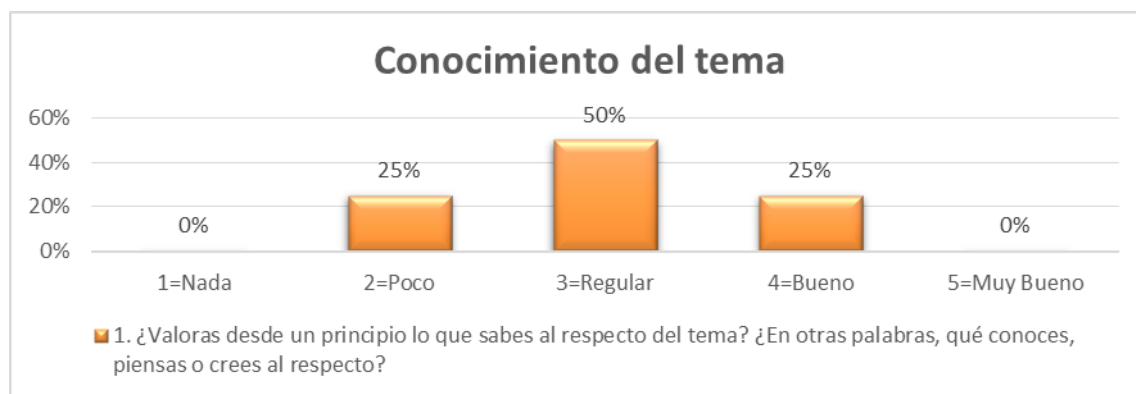
Es así que el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría, elaboró una encuesta sobre habilidades de lectura para ser aplicada a los alumnos mentorizados, con el fin de conocer la auto-evaluación de cada uno de ellos en cuanto a habilidades de estudio y cuyos resultados serían posteriormente evaluados y analizados por los mentores.

Una vez aplicada la encuesta a los mentorizados, el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría nos hizo llegar a los mentores vía mail los resultados correspondientes a nuestros mentorizados, los mismos que se adjuntan a continuación tanto en tabla como en gráficos estadísticos, y en los que se pueden visualizar claramente la tendencia de hábitos de lectura y estudio de estos estudiantes.

Una vez revisados los resultados de la encuesta de auto-evaluación de habilidades de estudio aplicada a los mentorizados, se procedió a realizar el análisis de cada una de las preguntas y sus resultados, como sigue:

**Tabla 8.1. Conocimiento respecto a la temática a tratar.**

| Descripción de la Habilidad  | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|--|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 1. ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema?<br>¿En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto? | 0%     | 25%    | 50%       | 25%     | 0%          |

**Figura 10: Conocimiento respecto a la temática a tratar.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

En esta pregunta el resultado de la encuesta refleja que el 50% de los mentorizados, es decir dos participantes, acepta que valora regularmente lo que sabe desde un principio al respecto del tema al iniciar una lectura, o a su vez lo que conoce, piensa o cree con relación al tema a leer o estudiar. Esto equivale a un resultado regular en la habilidad para hacerse preguntas, razón por la que se debe trabajar en este tema y enseñar con énfasis esta técnica de estudio.

El 25% de los mentorizados, es decir un participante, indica que valora poco lo que sabe al respecto del tema desde un principio; lo cual es muy serio ya que en el estudio de Modalidad Abierta o a Distancia la lectura comprensiva es un pilar fundamental para el autoaprendizaje. Finalmente el restante 25% de los mentorizados manifiesta que su valoración de lo que sabe respecto al tema desde un principio, o lo que conoce, piensa o cree con relación al mismo, es buena; lo que nos indica que sí valora esta técnica que le permite asimilar con mayor facilidad los temas a estudiar.

De acuerdo a estos resultados se puede confirmar el hecho de que el 75% de los mentorizados tienen problemas para leer o entender lo que están leyendo, lo que se debe en algunas ocasiones a malos hábitos de lectura o desconcentración, y en otras

ocasiones su origen está en que desde la infancia no les enseñaron correctamente las técnicas de lectura o no se las reforzaron durante la adolescencia, o simplemente no les gusta leer y esto dificulta el aprendizaje, lo cual ocasiona un bajo rendimiento académico por no desarrollar esta habilidad tan importante.

En ese sentido, reiteramos, *“el lector que intenta comprender un texto y que desea “leer para aprender” debe planear el uso de distintos procedimientos estratégicos, los cuales también tienen que ser puestos en marcha y supervisarse continuamente, en función de un determinado propósito o demanda contextual planteada de antemano”*. (Solé, 1992).

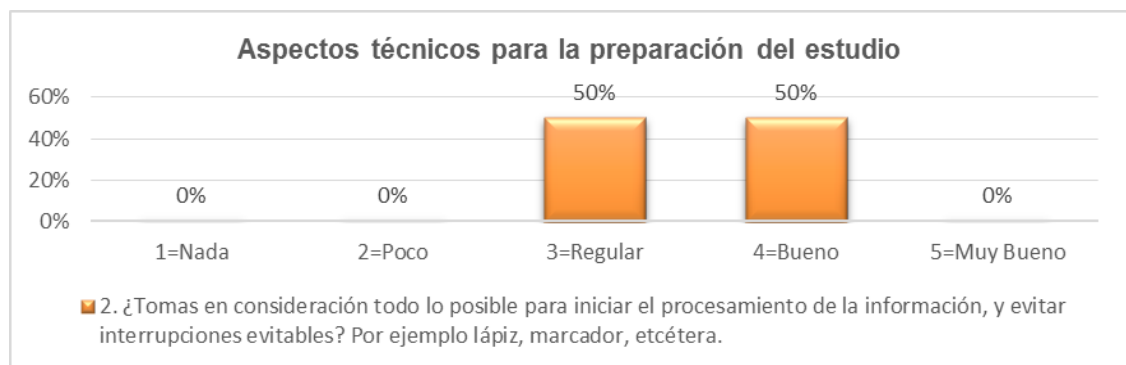
Es importante que el estudiante se haga preguntas sobre lo que sabe o no del tema, qué significa el título, qué partes tiene, de qué habla cada parte, empezar a establecer un diálogo intelectual con el autor y tratar de ver cuáles son sus opiniones, qué opinan ellos sobre lo que opina el autor, etc. (Rubio, M., 2009, p. 216).

En conclusión, se debe trabajar con los mentorizados para enseñarles esta técnica de estudio y/o reforzar su habilidad de hacerse preguntas para un correcto aprendizaje y asimilación de la información al momento de iniciar el estudio.

**Tabla 8.2. Aspectos técnicos para la preparación del estudio.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 2. ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera. | 0%     | 0%     | 50%       | 50%     | 0%          |

**Figura 11: Aspectos técnicos para la preparación del estudio.**



**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Con relación al resultado de esta pregunta, el 50% de los mentorizados califica de bueno su inicio de procesamiento de información al proveerse del material bibliográfico y encontrar las condiciones físicas necesarias para iniciar el proceso de estudio, con lo que evitan interrupciones que distraigan su tarea de aprendizaje, lo que les permite asimilar mejor los conocimientos que pretenden adquirir.

El restante 50% de los mentorizados califica de regular su proceso de inicio de estudio, ya que no consideran evitar todos aquellos factores que puedan generar distracciones e interrupciones innecesarias, y que interrumpen su actividad de estudio; lo cual obliga a que se desconcentren del tema y se distraigan más de una vez, por no abastecerse oportunamente de los materiales necesarios y/o condiciones físicas para iniciar su actividad de estudio.

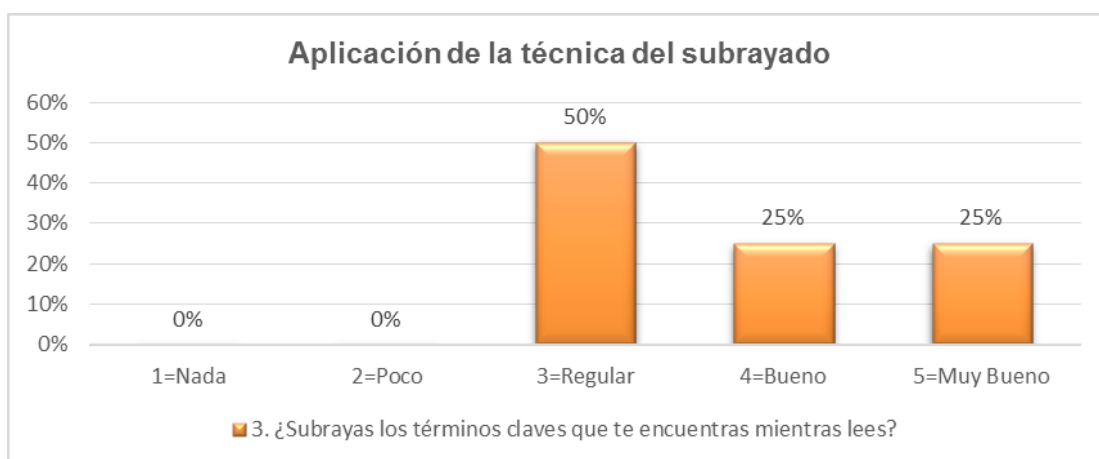
El resultado de esta pregunta refleja que solamente el 50% de los mentorizados califica de buena su estrategia para iniciar su proceso de estudio, lo cual si bien no está mal, lo óptimo hubiera sido obtener un porcentaje mayor al 50%, ya que el no prepararse adecuadamente antes de iniciar el aprendizaje ocasiona que no asimile bien todos los conocimientos por las diversas interrupciones durante el proceso de estudio, por no contar con los materiales necesarios y no tener un lugar adecuado, lo que dificulta su concentración y asimilación.

Estudiar siempre en el mismo lugar evitará distracciones innecesarias y pérdida de tiempo, por esa razón se debe buscar un sitio que reúna las siguientes condiciones: tranquilidad y ausencia de ruido, mobiliario adecuado, buena iluminación y temperatura y ausencia de elementos distractores. Así también es importante tener los libros ordenados y siempre en el mismo lugar para no perder el tiempo buscándolos, y tener en un lugar propio los demás elementos de trabajo como diccionarios, calculadora, esferográficos, lápices, borradores, etc., a fin de evitar distracciones innecesarias. (Rubio, M., 2009, pp. 194-196).

**Tabla 8.3. Aplicación de la técnica de subrayado.**

| Descripción de la Habilidad                                       | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 3. ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees? | 0%     | 0%     | 50%       | 25%     | 25%         |



**Figura 12: Aplicación de la técnica de subrayado.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

De acuerdo a los resultados solamente el 25% de los mentorizados, es decir un participante, manifestó utilizar la técnica de estudio del subrayado con una calificación de muy bueno. Esta técnica significa una gran ayuda para entender mejor el texto, identificar las ideas principales y estudiar en las evaluaciones presenciales.

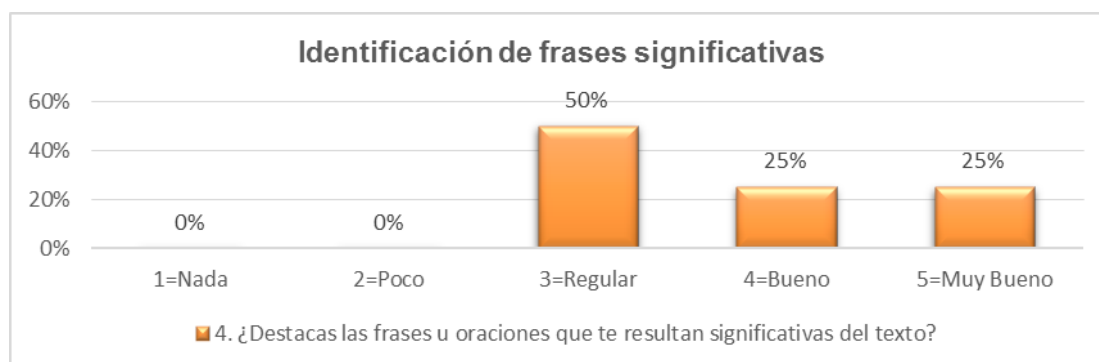
Otro 25% respondió con una calificación de bueno, lo cual indica que hay que reforzar el hábito, ya que lo tiene pero no es constante, lo que se tendría que investigar con el mentorizado y hacerle conocer los beneficios que proporciona esta técnica para la comprensión y al momento de estudiar.

El 50% de los mentorizados calificó esta pregunta de subrayar mientras lee como regular, es decir que no posee el hábito de utilizar esta técnica que ayuda a su capacidad de comprensión y posterior asimilación de conocimientos, ya que siempre en lo que uno lee existen ideas principales que deben ser subrayadas para recordarlas posteriormente.

El objetivo del subrayado es poner de manifiesto los datos o ideas principales y que vamos a necesitar posteriormente. Leer lo subrayado permite recordar el sentido completo del texto de forma general. Adicionalmente presenta ventajas como: Agilizar el estudio, motivar el proceso lector, fijar la atención, ahorrar tiempo en los repasos, incrementar el rendimiento, y ayudar a la comprensión y a la memorización. (Rubio, M., 2009, p. 231).

**Tabla 8.4. Aplicación de la técnica de frases significativas.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto? | 0%     | 0%     | 50%       | 25%     | 25%         |

**Figura 13: Aplicación de la técnica de frases significativas.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Según los resultados de esta pregunta reflejan que el 50% de los mentorizados califican de regular la técnica de destacar las frases u oraciones que resultan significativas en el texto, lo cual indica que la mitad de ellos lo hace ocasionalmente y no es un hábito, aún a pesar del beneficio que esta técnica proporciona y que no es aprovechado por los estudiantes.

El 25% de los mentorizados califica como bueno su accionar al realizar la acción de destacar frases u oraciones que resultan significativas en el texto al estudiar; y finalmente el restante 25% de participantes lo califica como muy bueno, lo cual seguramente ya les ha permitido comprobar los beneficios de esta técnica en el proceso de aprendizaje.

Es necesario desarrollar en los estudiantes la habilidad de captar las frases significativas en la lectura, ya que esto apoya, esclarece e ilustra la idea principal de un párrafo. Así habrá por lo menos una frase significativa en cada párrafo. (Rubio, M., 2009, p. 227).

El resultado de esta pregunta tiene mucha similitud con la relacionada al subrayado ya que también se trata de una técnica de estudio que como se observa en el resultado no es muy utilizada por los estudiantes; quizás por el simple hecho de

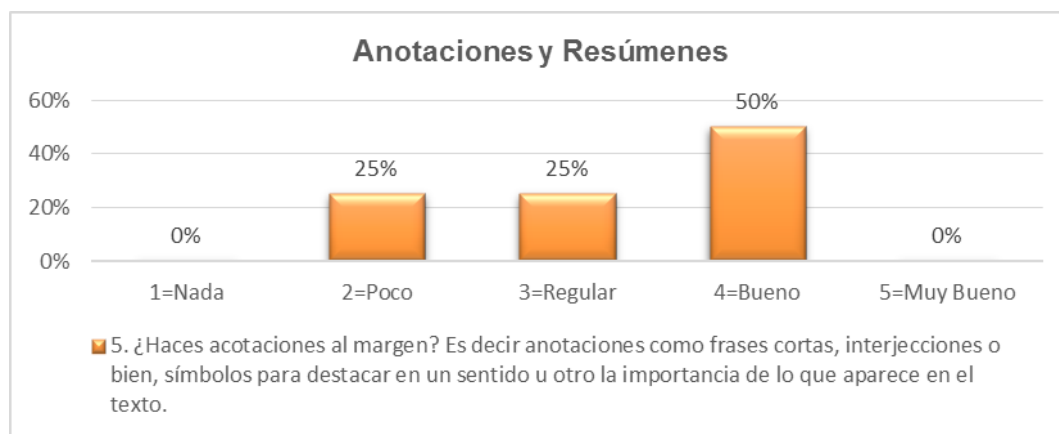
desconocer el beneficio que les proporciona para recordar lo más relevante de lo leído y facilitar su proceso de aprendizaje, o por desgano o pereza de realizarlo.

En este sentido, se debe recordar a los estudiantes que la buena lectura es aquella que permite identificar las ideas básicas de un contenido, y sobre todo deja un mensaje que invita a la reflexión y compromete nuestra acción de estudio, por esa razón es importante que apliquen la mayor cantidad de técnicas que facilitan el aprendizaje como subrayado de ideas principales o frases importantes, lo que generará eficacia en sus lecturas y por ende en su aprendizaje.

**Tabla 8.5. Aplicación de la técnica de anotaciones.**

| Descripción de la Habilidad  | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|--|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 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%     | 25%    | 25%       | 50%     | 0%          |

**Figura 14: Aplicación de la técnica de anotaciones.**



**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Según los resultados de esta pregunta observamos que el 50% de los mentorizados califica como buena su estrategia de hacer acotaciones al margen del texto, lo que significa una habilidad de estudio de mucho beneficio para recordar aspectos importantes de algún párrafo.

El 25% de los mentorizados califica de regular esta habilidad, lo que indica que no la utiliza en forma constante, sino eventualmente; y finalmente el restante 25% de participantes, manifiesta usar poco esta técnica, lo que permite observar que no es parte de sus hábitos de estudio, quizás porque encuentran un poco compleja o tediosa la actividad.

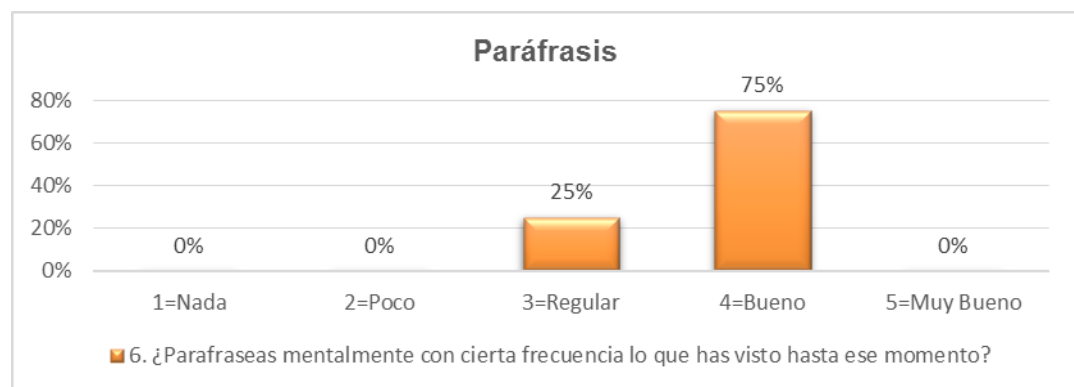
Las notas marginales pueden ayudar a la comprensión, pues se pueden poner nuestras propias palabras y aquellos aspectos que para nosotros son como una luz que se enciende el resto del contenido. Se pueden utilizar signos que con sólo verlos indiquen determinados aspectos que se deben tener en cuenta, como por ejemplo encerrar en un círculo las fechas importantes; signos de interrogación, lo que indica que no se entiende algo; entre otros. (Rubio, M., 2009, p. 232).

Cabe resaltar que la actividad de tomar notas es aún más compleja que el subrayado. Demanda un tratamiento de mayor profundidad en la información leída porque, además de potenciar la atención y selección de información importante encontrada en el texto, requiere que se comprenda y se resignifique en las palabras del lector. (Barriga, F., Hernández, G., 2010, p. 252).

**Tabla 8.6. Aplicación de la técnica de paráfrasis.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento? | 0%     | 0%     | 25%       | 75%     | 0%          |

**Figura 15: Aplicación de la técnica de paráfrasis.**



**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

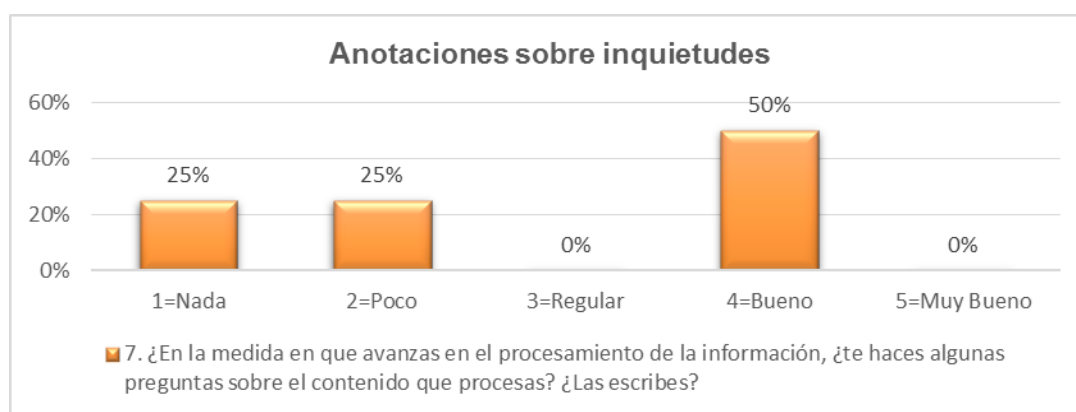
Como se observa el 75% de los mentorizados califica como bueno este hábito, lo que demuestra que la mayoría de ellos tienen como habilidad de estudio el “parafrasear”, es decir, reforzar en sus propias palabras lo leído o aprendido, lo cual es muy bueno para su comprensión y aprendizaje, ya que les facilita recordar lo más importante de la lectura realizada. Por otro lado el restante 25% de los participantes califica esta habilidad de estudio como regular, es decir no forma parte de sus habilidades de lectura, sino que lo realizan en forma ocasional.

Cabe resaltar que esta técnica de estudio permite interiorizar el conocimiento y que el estudiante transforme la teoría en conocimiento y sobretodo en entendimiento. Sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos, los mentorizados encuestados no han desarrollado al 100% la habilidad de organizar la información por medio del uso de técnicas de resumen como es el parafraseo, pero en todo caso comparado con las otras técnicas de estudio, esta es la que mayor porcentaje ha tenido en la calificación de bueno. Habría que reforzar su implementación en forma correcta, a fin de que se pueda aprovechar su beneficio para facilitar el aprendizaje.

**Tabla 8.7. Aplicación de la técnica de anotaciones sobre inquietudes.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 7. En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes? | 25%    | 25%    | 0%        | 50%     | 0%          |

**Figura 16: Aplicación de la técnica de anotaciones sobre inquietudes.**



**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Las preguntas intercaladas son aquellas que se plantea el alumno a lo largo del texto o material de enseñanza y su intención es facilitar su aprendizaje. Como su nombre lo indica, las preguntas intercaladas se realizan en partes importantes del texto cada determinado número de secciones o párrafos, de modo que son contestadas por los lectores al tiempo que leen. (Barriga, F. y Hernández, G., 2010, p. 164).

Según los resultados de esta pregunta el 50% de participantes califican esta habilidad de estudio como buena, es decir la aplican durante su aprendizaje. Un 25% de mentorizados indica utilizar poco esta técnica para estudiar, es decir no se realizan preguntas sobre el contenido que procesan ni lo escriben para verificar cuánto han asimilado. Y finalmente el restante 25% de participantes manifiesta que no utilizan esta técnica en nada o lo que es igual a nunca.

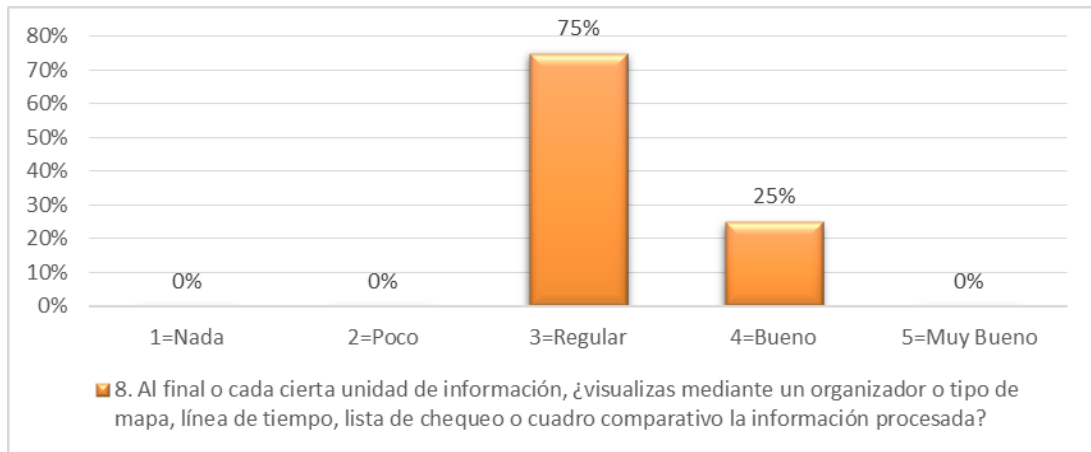
Cabe resaltar que si bien esta habilidad de estudio que refleja un 50% de calificación buena, no es menos cierto que la suma del otro 50% se divide entre poco o nada, es decir está casi en los extremos, ya que la mitad de los mentorizados la utiliza y la otra mitad no hace uso de ella.

*“Las preguntas son necesarias para que el estudiante sea activo y no pasivo en su aprendizaje, con ellas se comprueba que la mente está activa, dispuesta a sumergirse y a asimilar las nuevas ideas, ya que antes de comenzar a leer los estudiantes deben haberse formulado ya varias preguntas y su cerebro debe estar tratando de buscar la solución, así entenderá después mucho mejor lo que el autor le aporta sobre el tema”. (Rubio, M., 2009, p. 217).*

En conclusión, es importante que los estudiantes se hagan preguntas sobre el contenido de la información procesada, y de esta forma pueden surgir inquietudes por absolver o a su vez, reforzar lo procesado, así puede constatar a través de las preguntas que se ha logrado el aprendizaje, y que es capaz de expresar, con las propias palabras y correctamente, lo estudiado.

**Tabla 8.8. Aplicación de la técnica de organizadores.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 8. Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de chequeo o cuadro comparativo la información procesada? | 0%     | 0%     | 75%       | 25%     | 0%          |

**Figura 17: Aplicación de la técnica de organizadores.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

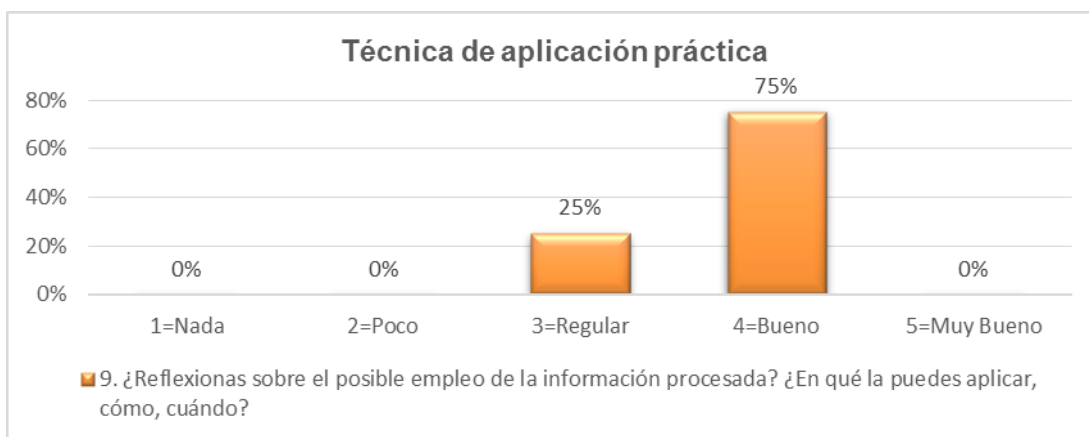
**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Según los resultados obtenidos solamente el 25% de los participantes indica que su habilidad de realizar organizadores, mapas conceptuales, lista de chequeo u otros, es buena, mientras que el restante 75% de participantes califica como regular su habilidad de estudio en la que al finalizar cierta unidad de información, realizan gráficos u otras técnicas de recordatorio o visualización de entendimiento de lo aprendido en la lectura realizada.

Esta habilidad de estudio es una de las más importantes ya que permite que el estudiante pueda plasmar lo leído y entendido en cualquier esquema a elegir, como por ejemplo: Las notas escritas pueden organizarse en forma secuencial discursiva, como sería por medio de un resumen acumulativo, o bien, en forma viso-espacial, por medio de cuadros sinópticos, organizadores gráficos (comparativos, causa-consecuencia, secuencia temporal, etc.) o mapas conceptuales. (Barriga, F. y Hernández, G., 2010, p. 252).

**Tabla 8.9. Técnica de aplicación práctica.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo? | 0%     | 0%     | 25%       | 75%     | 0%          |

**Figura 18: Técnica de aplicación práctica.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Los resultados de esta pregunta reflejan que el 75% de los participantes califica como buena la habilidad de estudio de reflexionar sobre el posible empleo de la información procesada y en qué, cómo y cuándo la pueden aplicar, mientras que el 25% restante califica de regular esta actividad, es decir la realizan ocasionalmente.

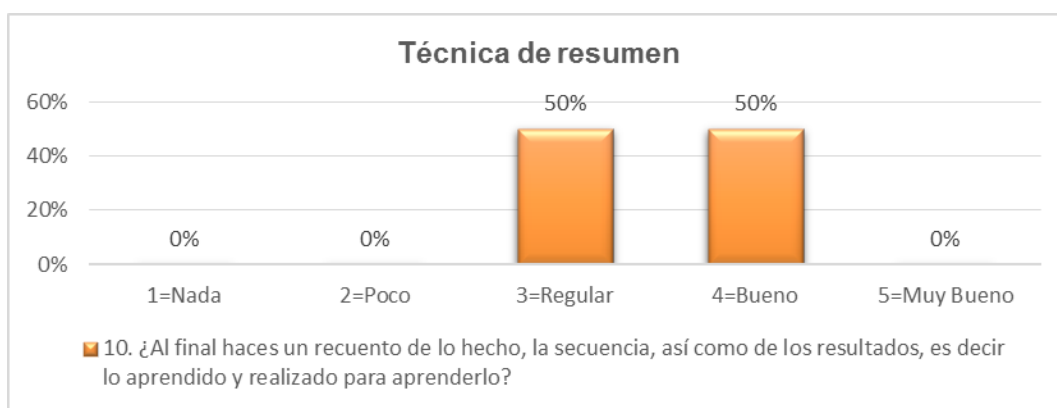
Esta habilidad de estudio representa una automotivación para el estudiante, ya que al reflexionar sobre el empleo de la información que han procesado en la lectura, y cómo, dónde o cuándo la pueden aplicar, les da una energía positiva de que lo asimilado les será de utilidad para el desarrollo de sus carreras profesionales, en el ámbito social y personal.

En este sentido, el haber obtenido el 75% como calificación buena en esta pregunta, permite confirmar el hecho de que existen estudiantes motivados a continuar con su carrera y que al reflexionar en la utilidad de lo aprendido mediante la lectura, significa que desean continuarla y culminarla.

**Tabla 8.10. Aplicación de técnica de resumen.**

| Descripción de la Habilidad   | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
|---|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| 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%     | 0%     | 50%       | 50%     | 0%          |



**Figura 19: Aplicación de técnica de resumen.**

**Fuente:** Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL (2014).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

Según los resultados obtenidos, el 50% de los mentorizados califica como buena la habilidad de estudio relacionada con hacer un recuento de lo hecho al final de la lectura o tarea, de la secuencia, así como de los resultados, lo cual es muy bueno porque esta habilidad de estudio los beneficia en el aprendizaje. Por otro lado, el restante 50% de participantes califica esta actividad como regular, es decir que no está dentro de sus hábitos de estudio permanentes sino ocasionales, es decir que la usan regularmente y no como un habitualmente.

Hacer un resumen consiste en hacer un recuento de lo hecho, así como de lo aprendido y realizado constituye también una forma de renovar la motivación de los estudiantes, con el fin de que toda su energía la concentren en la consecución de los objetivos que se han propuesto, y evitar la dispersión del esfuerzo. (Rubio, M., 2009, p. 210).

El hecho de que el 50% de los mentorizados posea esta habilidad de estudio y la califiquen de buena, indica que están conscientes de su utilidad, y consideran que su aplicación práctica puede influir y ser de gran utilidad en sus procesos de aprendizaje. De igual forma es una técnica que debe ser reforzada o dada a conocer a los estudiantes para explicarles sus beneficios para facilitar los estudios académicos.

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

Determinar las necesidades de orientación de los mentorizados fue un paso importante dentro del programa de mentoría. A continuación se describe una tabla y

gráfico de frecuencia de estas necesidades, de igual manera se detallan cada una de estas necesidades y sus respectivos análisis. Posterior a la presentación de estos resultados, se explicará detalladamente cada una de las necesidades que presentaron los mentorizados durante el desarrollo del programa.

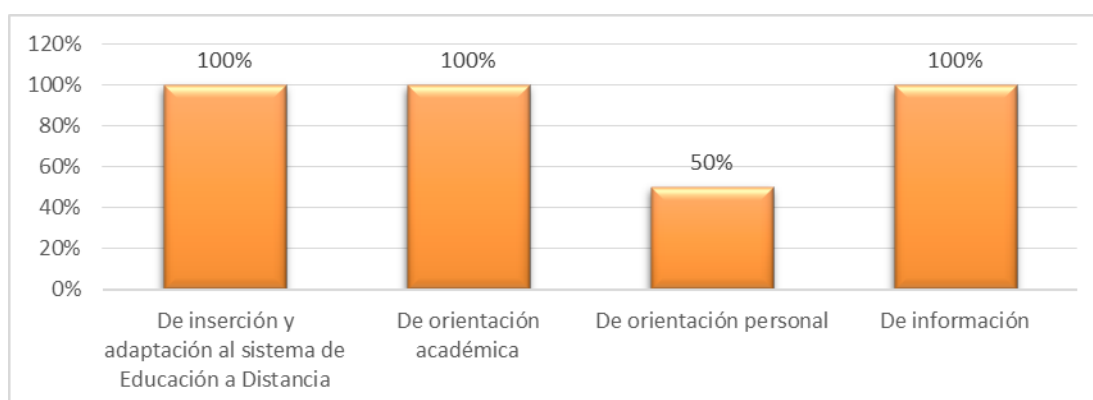
**Tabla 9: Necesidades de orientación de los mentorizados.**

| Descripción   | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia | 4          | 100%       |
| De orientación académica                                      | 4          | 100%       |
| De orientación personal                                       | 2          | 50%        |
| De información  | 4          | 100%       |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

**Figura 20: Necesidades de orientación de los mentorizados.**

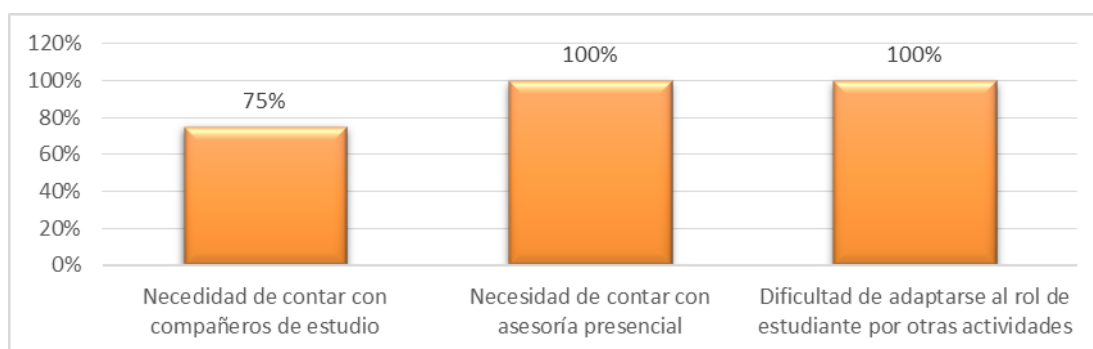


**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

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

**Figura 21: Frecuencia de necesidades de inserción y adaptación al sistema.**



**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Si bien la educación a distancia es un modelo de educación que tiene muchas ventajas para los estudiantes que deciden matricularse en ella, no es menos cierto que también tiene ciertos factores que pueden ser considerados como desventajas y que tornan un poco más difícil la inserción y adaptación a este sistema de educación, por lo menos al inicio del período académico hasta que los estudiantes lleguen a acostumbrarse a esta modalidad de educación.

Considerando esta dificultad, de los cuatro mentorizados con quienes se trabajó conjuntamente en este proyecto de mentoría, el 100% de ellos presentaron necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia, entre las que se pueden mencionar:

- No contar con compañeros de estudio con quienes poder realizar consultas o reunirse para el desarrollo de tareas, ya que si bien al inicio del ciclo solamente una mentorizada, es decir el 25% de participantes había encontrado una compañera de su misma carrera, esta compañera vivía en otra ciudad. Y una vez que se creó el grupo de WhatsApp, como el 75% de mis mentorizados asignados estudiaban la carrera de Abogacía pudieron comenzar a intercambiar criterios, despejar dudas de origen académico por las asignaturas en común, revisión de respuestas objetivas de evaluaciones a distancia, entre otros. Con esto se ayudaron entre ellos, y adicionalmente al 50% de mentorizados les expliqué cómo podían ubicar compañeros de sus mismas carreras a través del EVA.
- El 100% de mentorizados manifestó que no contar con la asesoría cara a cara de profesores como se da en la educación presencial era una de las mayores necesidades de adaptación al sistema de educación a distancia, ya que ubicar a los profesores en forma virtual no les permitía obtener una respuesta rápida a sus inquietudes.
- Dificultad para asumir además del rol de estudiante, otros que son principales en su vida, tales como el del trabajo y las obligaciones familiares, por lo que en muchos casos el estudio lo dejan en un segundo plano. Por esta razón necesitaban conocer mejores técnicas de organización y de estudio a fin de adaptarse a la modalidad a distancia y aprender a organizarse entre trabajo, familia y estudios, a fin de evitar estar contra el tiempo al momento de entregar evaluaciones a distancia o rendir evaluaciones presenciales. Este factor se presentó en el 100% de mis mentorizados.

La inserción y adaptación de los estudiantes bajo la modalidad a distancia requiere de una mayor orientación que la de los estudiantes bajo modalidad presencial, ya que deben adaptarse a las metodologías de estudio y aprendizaje que son totalmente nuevos y que requieren de mucha autodisciplina, perseverancia, dedicación, organización y convertirse prácticamente en autodidactas.

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

Con el fin de que los estudiantes a distancia puedan suplir sus necesidades de orientación académica, las Universidades deben coordinar y desarrollar programas de orientación y asesoría de los contenidos académicos, de manera colectiva o individual, utilizando métodos, técnicas y estrategias metodológicas y recursos tecnológicos oportunos y adecuados, para lograr que los estudiantes a distancia se adapten al método de estudio y puedan relacionarse con sus compañeros y profesores virtuales. (Pineda, I. (2011).

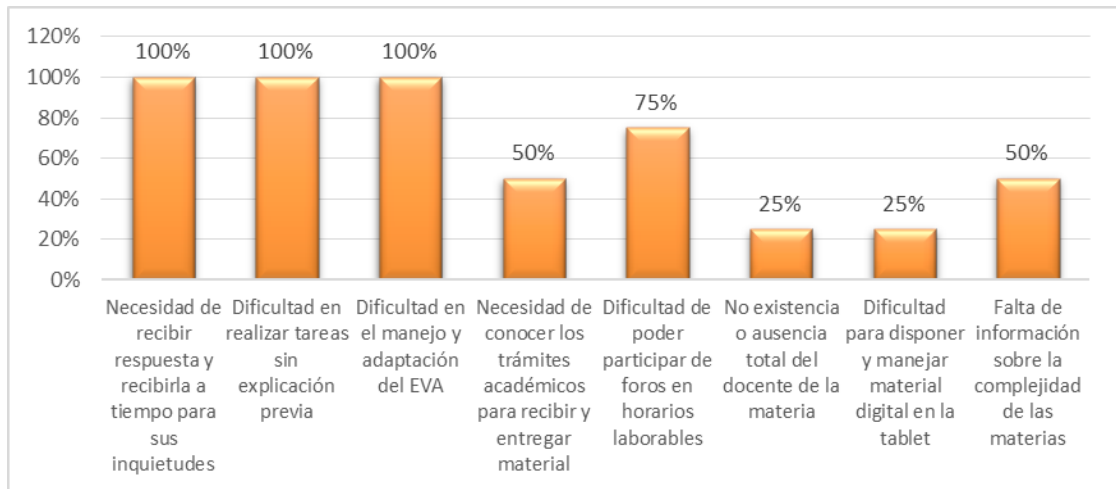
De acuerdo al cuestionario de necesidades de orientación que llenaron los mentorizados, se dieron a conocer las siguientes necesidades desde el inicio hasta el final del ciclo académico:

- No contar con la asesoría cara a cara de profesores como se da en educación presencial, manifestando el 100% de mentorizados que algunos de los profesores no contestaban los mails oportunamente, es decir tardaban mucho tiempo en contestar; y además el 75% indicó que no había recibido nunca la respuesta de profesores y en un caso que su respuesta había sido desfavorable.
- Dificultad en realizar tareas sin explicación de profesores, es decir estudiar por sus propios medios y sin contar con un profesor que les explique las materias, más aún cuando habían tomado entre 3 a 5 materias y algunas de ellas de mayor complejidad que otras y que requerían una explicación presencial o virtual. Este caso le ocurrió al 100% de mentorizados.
- De igual forma el 100% de los mentorizados presentaban necesidad de adaptación y manejo del sistema de comunicación virtual a través del EVA, por lo que se programó una capacitación sobre esta valiosa herramienta que es el principal medio de comunicación entre la Universidad, profesores y compañeros, pero a la que lamentablemente sólo asistieron el 50% de mentorizados.
- Dos mentorizados, es decir el 50% de participantes, presentaron necesidades de conocer los trámites académicos que debían realizar en casos de falta de entrega

oportuna de material bibliográfico, a fin de que les acepten las evaluaciones a distancia, y cambio de centro universitario por cambio de domicilio a otra provincia.

- El 75% de los mentorizados manifestaron la necesidad de que los foros se realicen en horarios no laborables a fin de poder participar en ellos y no perder esos puntos adicionales.
- El 25% de mentorizados manifestó la ausencia total de un profesor durante todo el ciclo académico, lo que originó que no logre despejar las dudas con la materia que dictaba este tutor, aduciendo fue la causa de quedarse supletorio por no lograr despejar las dudas sobre la materia.
- El 25% de mentorizados mencionó que el utilizar la tablet para poder realizar tareas y estudiar no era muy práctico, y que prefería tener un libro físico, pero que ya no podía dar marcha atrás en este tema, sin contar que en el lugar donde habita la señal de internet es muy deficiente.
- Necesidades de asesoría sobre qué materias de libre configuración podían ser las más suaves y que no se les complique el ciclo académico tomando muchas materias difíciles. En esta necesidad se asesoró a un mentorizado, quien se decidió a tomar 5 materias en el próximo ciclo académico y solicitó consejo para decidir qué materia de libre configuración podía tomar y que no se le complique con las otras tomadas.

En este sentido, para poder suplir las necesidades de orientación académica de los alumnos de modalidad a distancia, las tutorías y el acercamiento de los docentes es muy importante, ya que su orientación bajo cualquiera de las herramientas existentes son de suma ayuda e importancia para los alumnos, a fin de que se sientan apoyados y direccionados en la realización de sus tareas, así como motivados a continuar con su carrera. En la siguiente figura se puede observar un resumen de lo indicado en este tema:

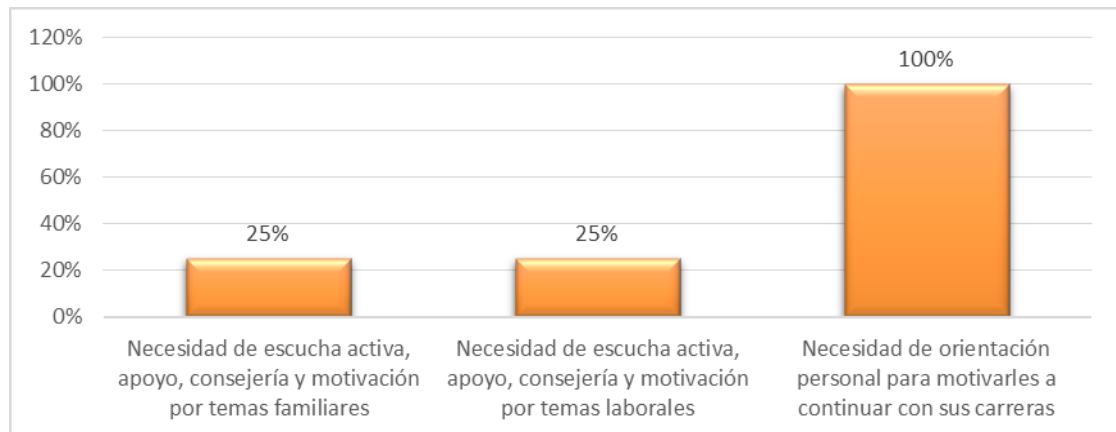
**Figura 22: Frecuencia de necesidades de orientación académica.**

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

### 3.2.3. De orientación personal.

Durante el desarrollo del programa de mentoría se presentó el caso de dos mentorizados, es decir el 50% de participantes, que presentaron necesidades de apoyo, escucha activa, motivación y consejería para situaciones personales que se les presentaron y que estaban dificultando sus estudios, entre las que se pueden mencionar:

**Figura 23: Frecuencia de necesidades de orientación personal.**

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

- Necesidad de escucha activa, apoyo, consejería y motivación para mentorizado con problemas familiares en los que sus hijos fueron secuestrados por su ex-conviviante y que por estos problemas legales presentados a raíz de la

terminación de las evaluaciones presenciales del segundo bimestre, estaban originando desmotivación para continuar con sus estudios, aunado a los supletorios en los que se había quedado en el primer bimestre. Esta necesidad personal se presentó en el 25% de participantes.

- Necesidad de escucha activa y motivación para estudiante que por razones laborales de su esposo tuvo que emigrar a otra ciudad en la que estaría igual que aquí, sin ningún familiar cercano a más de su pequeño bebé. Esta necesidad se presentó en el 25% de los mentorizados.
- Necesidad de orientación personal a fin de motivarlos a continuar con sus carreras, indicándoles siempre que estudiar a distancia no es nada fácil, pero que el éxito está en ser perseverante y tener fortaleza, y que si bien todo estudio requería de mucho esfuerzo, esta modalidad requería del doble de esfuerzo y sacrificios, pero que realmente con el tiempo el esfuerzo vale la pena. Esta necesidad se presentó en el 100% de mis mentorizados, es decir en los cuatro participantes.
- Necesidad de que alguien externo les confirme que el sacrificio al que se iban a enfrentar realmente iba a tener su recompensa y que a la fecha el estudio de modalidad a distancia es mucho más valorado que antes, ya que requiere que los estudiantes desarrollen competencias como: Autoaprendizaje, autodisciplina, autodidacta, investigativos, entre otros.
- Necesidad de escucha activa, apoyo y consejería a una de las mentorizadas por una seria situación familiar.

La orientación personal se constituyó en el proceso de acompañar a una persona a resolver sus problemas del “aquí y ahora”, movilizandolos recursos. (Prieto, A., Pascual, M., Casla, G. y Gema, I. (2012). Durante el desarrollo del programa de mentoría la orientación personal fue puesta en práctica a fin de poder ayudar a los mentorizados con problemas de tipo personal que a la larga podían influir en su decisión de permanencia en el ámbito educativo.

#### **3.2.4. De información.**

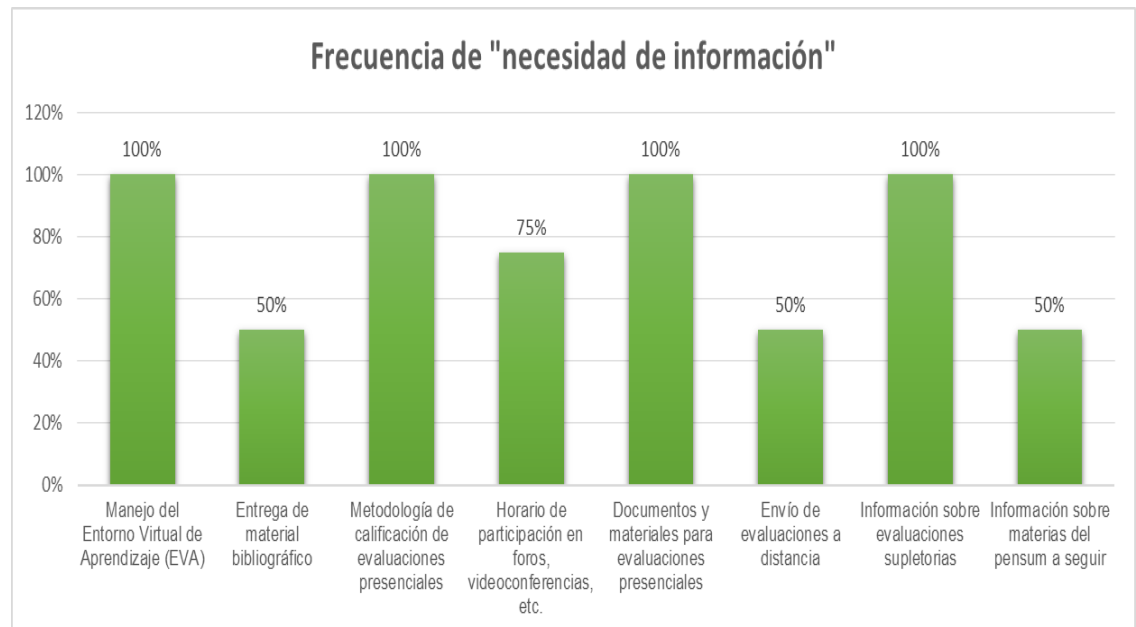
En la tabla anexa se pueden visualizar las principales necesidades de información que se presentaron en la mentoría y su posterior explicación:

**Tabla 10: Tabla de frecuencia de necesidades de información.**

| Descripción  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)            | 4          | 100%       |
| Entrega de material bibliográfico                          | 2          | 50%        |
| Metodología de calificación de evaluaciones presenciales   | 4          | 100%       |
| Horario de participación en foros, videoconferencias, etc. | 3          | 75%        |
| Documentos y materiales para evaluaciones presenciales     | 4          | 100%       |
| Envío de evaluaciones a distancia                          | 2          | 50%        |
| Información sobre evaluaciones supletorias                 | 4          | 100%       |
| Información sobre materias del pensum a seguir             | 2          | 50%        |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

**Figura 24: Frecuencia de necesidades de información.**

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Las necesidades de información fueron las que se presentaron con mayor frecuencia durante el programa e incluso se dieron casi hasta el final del ciclo académico, es decir en los supletorios, y las mismas se dieron en el 100% de los mentorizados.



Entre las necesidades de información que se presentaron se encontraron:

- Al 25% de mentorizados se le presentó la necesidad de información por parte de la UTPPL sobre la entrega de un texto que le faltaba y que aún estando en los días de entrega de evaluaciones a distancia no le habían entregado el material, mencionando que no sabía a quién acudir para que le ayude con el problema, ya que en la Biblioteca no le daban una fecha exacta y ya estaba atrasado en la entrega de su evaluación, por lo que se le recomendó escribir a su profesora y explicarle el por qué de su incumplimiento, así como ir a hablar personalmente con la Supervisora del Centro Regional Guayaquil, a fin de que le acepten su trabajo aunque sea con menor puntaje si el caso lo ameritaba.
- Necesidad de información sobre manejo adecuado del EVA, en el cual podían escribir a sus profesores, conocer los horarios de evaluaciones presenciales y notas de evaluaciones, bajar los cuadernillos de exámenes y hojas de respuestas para revisar sus calificaciones, entre otros.
- Necesidad de información sobre la metodología de las evaluaciones presenciales y de los materiales que debían presentar para rendir estas evaluaciones.
- Necesidad de información sobre la forma de calificación de las evaluaciones presenciales y de la fórmula aciertos menos errores.
- Necesidad de información sobre las notas que tenían que alcanzar en los supletorios, a fin de poder aprobar el ciclo académico.
- Necesidad de información sobre horarios de participación en foros, videoconferencias, etc., lo cual les significaba puntos adicionales en sus calificaciones.
- Necesidad de información sobre evaluaciones supletorias en cuanto a calendario y horario de exámenes.
- Necesidad de información sobre envío de evaluaciones a distancia con anexos de mucho peso en MB y la confirmación de envío.
- Necesidad de información sobre qué hacer en caso de perder alguna materia y los casos de terceras matrículas.
- Necesidad de conocer cómo ir avanzando en sus materias a elegir, a fin de que la carrera no se alargue por muchos años.
- Necesidad de información de tutorías presenciales que ya no se están brindando, y de cuándo se abrían los foros, que en muchos de los casos eran en horarios no asequibles para los que trabajaban.

Con el uso de las nuevas tecnologías para la comunicación efectiva, la información llega a cualquier parte del mundo en segundos. La información tiene cada vez más

implicaciones estratégicas, por lo que las instituciones deberían enviar la mayor cantidad de información posible a los estudiantes, a fin de poder disipar sus necesidades de conocimiento en algunos aspectos académicos de la educación a distancia. (Alfonso, I., 2003).

De igual forma, el docente debe contribuir a proporcionar información a los alumnos, a fin de que posean mayor material de investigación y estudio, así como que conozcan los métodos y reglamentos de la Universidad en cuanto a puntajes de calificaciones y otros.

Considerando que el 100% de los mentorizados presentó necesidades de orientación académica, el presente programa de mentoría fue de gran ayuda para ellos; al menos para sentirse apoyados, conocer más del sistema de educación a distancia en base a la experiencia de sus mentores, y así poder contar con alguien que los pueda motivar y asesorar en cada una de sus necesidades y en lo que haya sido posible extracurricularmente; así lo manifestaron verbalmente el 100% de los mentorizados, y en un 75% en el cuestionario de necesidades de orientación.

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

El presente programa de mentoría se constituyó en un reto para mentores y consejeros, ya que era algo totalmente nuevo y que aún a pesar de que la metodología, técnicas y procedimientos fueron explicados por el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL durante el programa de titulación realizado en la ciudad de Loja en mayo del 2014, generaba muchas inquietudes y aprehensión entre los mentores por tratarse de un plan piloto de la universidad y nunca antes aplicado en el país.

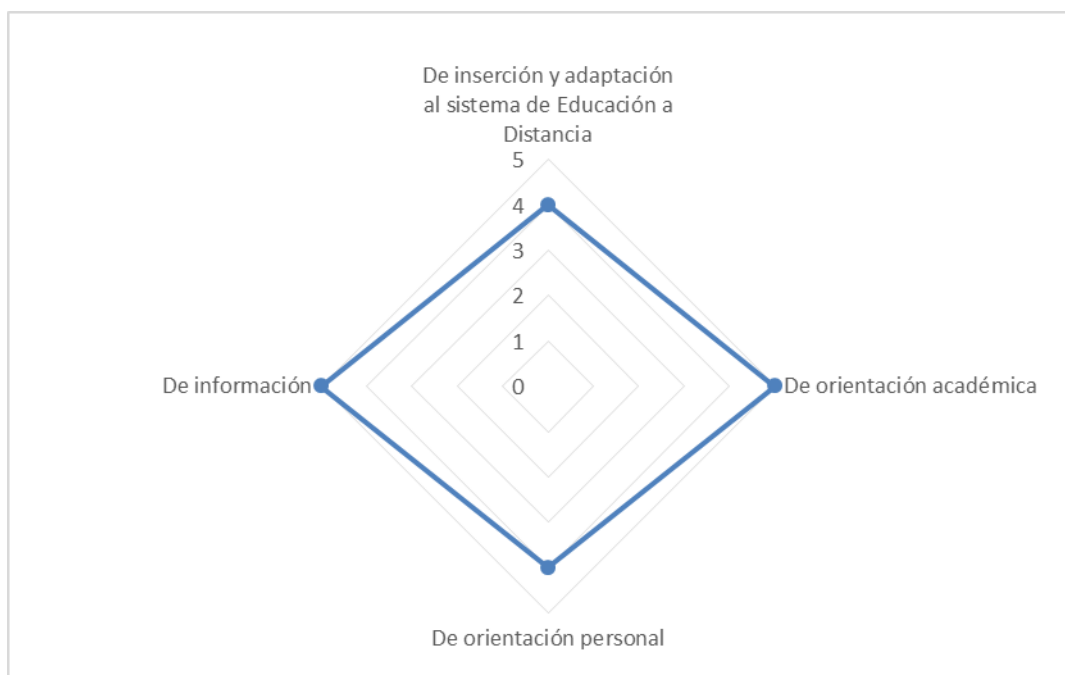
En este sentido, una vez designados los cinco mentorizados para cada mentor se tenía que comenzar a trabajar contra el tiempo ya que los estudiantes se encontraban próximos a rendir sus evaluaciones presenciales y se debía conocer su aceptación en la participación del programa, así como entablar en forma urgente la comunicación y asesoría correspondientes. Durante este proceso se confirmó la participación de cuatro mentorizados, ante la disculpa de no participación de uno de los estudiantes asignados a esta mentoría.

En tal virtud se inició este proyecto con cuatro mentorizados, y como mentor había que compaginar el tiempo de trabajo con el tiempo a brindar a todo el grupo o individualmente. Es así que en primera instancia la actitud de los mentorizados fue positiva en un 50%, ya que al inicio existió la participación activa sólo de dos participantes, quienes realizaron consultas y requerían motivación para continuar, al haberseles presentado problemas durante la entrega de evaluaciones a distancia.

Hasta el final del presente programa de mentoría del 100% de participantes, se contó con la participación activa del 75%, ya que uno de los mentorizados no participaba como esperado en reuniones, mails y sólo ocasionalmente en el grupo de chat creado en la red social WhatsApp y al finalizar el segundo bimestre su participación fue casi nula; pero aún a pesar de esta circunstancia podría considerarse en general que la participación del grupo fue buena y receptiva.

Justamente fue el tener una buena aceptación y receptividad en el grupo lo que contribuyó a que el desarrollo del programa de mentoría tenga un impacto favorable y positivo, y que el mismo significara una gran ayuda para el 100% de los mentorizados. La siguiente figura muestra una valoración subjetiva del aporte entregado por el mentor en cada una de las áreas de necesidad identificadas en sus mentorizados:

**Figura 25: Valoración del aporte del mentor a las necesidades de mentorizados.**



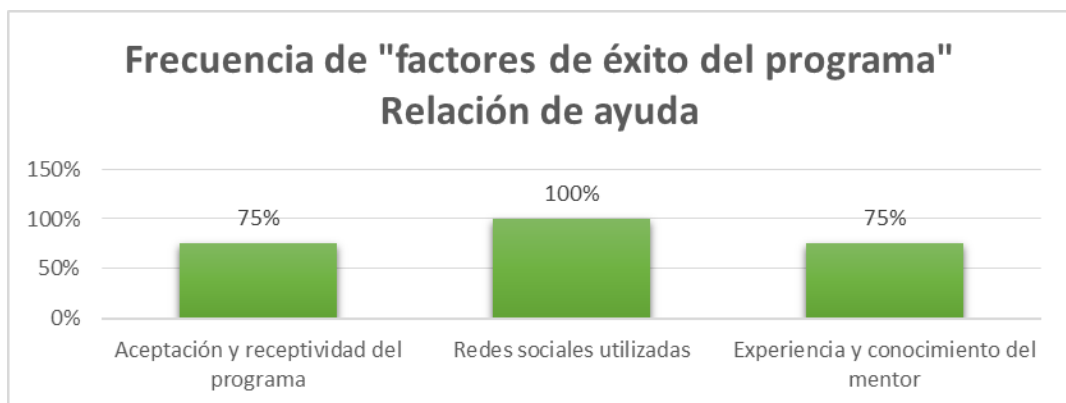
**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Otro factor clave para el buen desarrollo del programa de mentoría fue el uso de la tecnología de las redes sociales, lo cual permitió acortar las distancias e interactuar “fuera de línea” entre todos los participantes del programa. La red social utilizada fue WhatsApp donde se creó un grupo de chat cerrado que era administrado por el mentor.

La creación de este grupo en la red social WhatsApp contribuyó a lograr un mayor impacto y mejor comunicación en el desarrollo del programa de mentoría, ya que permitió que el 100% de los mentorizados se conozcan, integren y se ayuden unos a otros a través de este chat. El que los mentorizados puedan visualizar que quien fungía de mentor era un par que había pasado sus mismas dificultades, sacrificios y vicisitudes fue otro componente motivacional clave que contribuyó a que el grupo ponga lo mejor de sí para salir adelante en el ciclo académico, ya que ellos pudieron observar que la perseverancia y fortaleza al transcurrir el tiempo, tendría su recompensa.

**Figura 26: Frecuencia de factores de éxito de la mentoría**



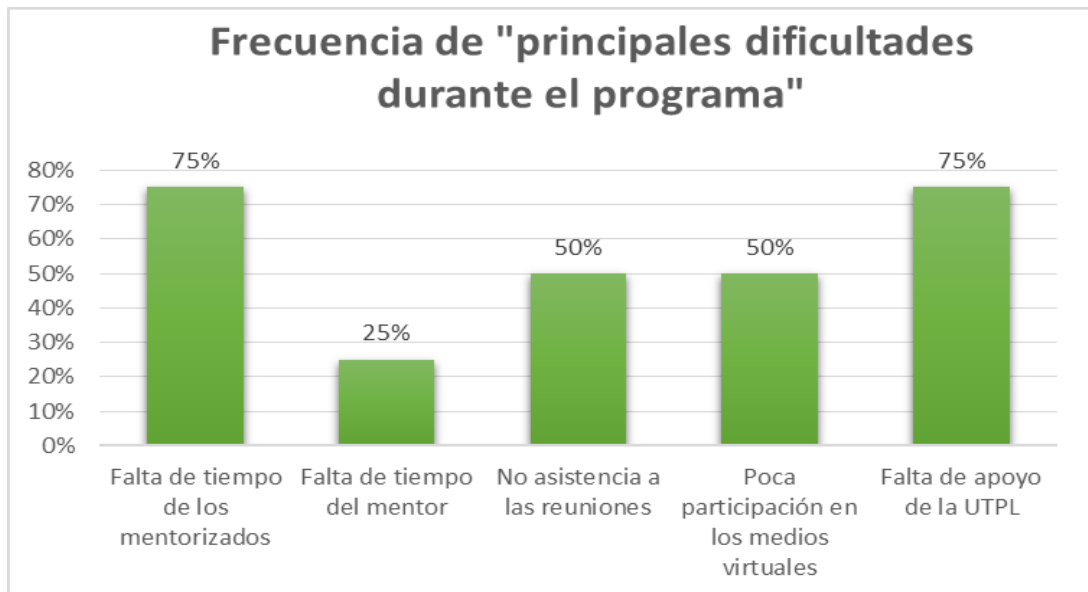
**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Sin embargo, no se puede dejar de mencionar que a lo largo del programa de mentoría el 100% de los estudiantes presentaron muchas inquietudes relacionadas con la forma de estudio a distancia, de la forma de calificación, del puntaje que debían alcanzar para aprobar, de los horarios de exámenes, de metodología de exámenes, de cuántas materias tomar, de cómo organizar su tiempo entre trabajo, familia y estudios, sobre manejo correcto del EVA, y de qué les esperaba a medida que avanzan en sus estudios, para lo que el acompañamiento del mentor fue muy efectivo para absolver estas inquietudes y ayudarlos en lo posible.

Las principales dificultades que se presentaron a lo largo del programa de mentoría fueron básicamente la falta de tiempo por parte de los mentorizados para poder asistir a las reuniones presenciales en las tres ocasiones propuestas, y la poca participación del 25% de los mentorizados dentro del grupo, aunque con otro de los mentorizados por otros medios ya que compartían la misma carrera.

**Figura 27: Principales dificultades durante la mentoría.**



**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Adicionalmente otra de las dificultades que presentó esta mentoría fue la falta de tiempo para programar más actividades presenciales tanto de parte del mentor como de los mentorizados; lo que con más organización y un poco más de tiempo para desarrollarlos, así como de mayor promoción y apoyo por parte de la UTPL, pueden ser subsanados para futuras mentorías.

### 3.4. Valoración de la mentoría.

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

En el caso de la interacción y comunicación entre mentores y mentorizados ésta se realizaba diariamente vía celular, y en el peor de los casos en un par de semanas se dio solamente tres o cuatro veces a la semana. En estas comunicaciones se consultaba a los mentorizados sobre el estado de sus evaluaciones a distancia, así como por su preparación para las evaluaciones presenciales. Adicionalmente por esta vía también se enviaban mensajes de motivación para que no desmayen y

continúen, así como absolver consultas o inquietudes que manifestaran los mentorizados.

Cabe resaltar que la comunicación vía celular permitía la constante interacción entre mentor y mentorizados con mayor frecuencia que los otros medios de comunicación, y fue el medio que mantuvo unido al grupo de mentoría durante la duración del programa.

La comunicación vía mail se daba con menor frecuencia debido a que no se obtenía respuesta por parte de los mentorizados por esta vía. Al inicio del programa solamente un mentorizado escribía a diario por esta vía, pero el resto de participantes incluso mencionaban que no leían los correos con mensajes diversos, salvo en los casos en que se solicitaba su colaboración para llenar cuestionarios o evaluaciones correspondientes al programa de mentoría. Esta comunicación se realizaba semanal o quincenalmente.

Adicionalmente vía mail se les enviaba información de la Universidad reforzando los mensajes de horarios de evaluaciones presenciales, mensajes de consulta de estado de evaluaciones a distancia y presenciales, mails con información de lectura productiva sobre mentoría, hábitos de estudio, proyecto de vida académica, entre otros, que en muchos de los casos eran proporcionados por el Equipo de Gestión Orientación y Mentoría, a fin de que los lean y analicen; así como mails con mensajes de motivación de continuar sus estudios.

Finalmente la interacción presencial fue la comunicación menos efectiva durante el proceso de mentoría, ya que por múltiples factores nunca se consiguió que el 100% de los mentorizados pudieran compartir personalmente en alguna de las reuniones o eventos programados. A continuación un resumen del resultado de las interacciones personales con los mentorizados:

- Visita a centro educativo en evaluaciones presenciales: Contacto con una mentorizada (25%) a la que no se había conocido personalmente para realizar la mentoría luego de sus evaluaciones presenciales. El otro mentorizado si bien conocía de la presencia del mentor en el centro educativo simplemente se fue sin decir nada, explicando luego que lo hizo por motivo de una emergencia familiar.
- Visita a domicilio: Una mentorizada (25%) por motivo de que se trasladaba a vivir a otra provincia del Ecuador por cambio de domicilio laboral del cónyuge.

En la siguiente tabla se pueden observar los resultados de asistencia a las reuniones presenciales citadas durante el programa de mentoría:

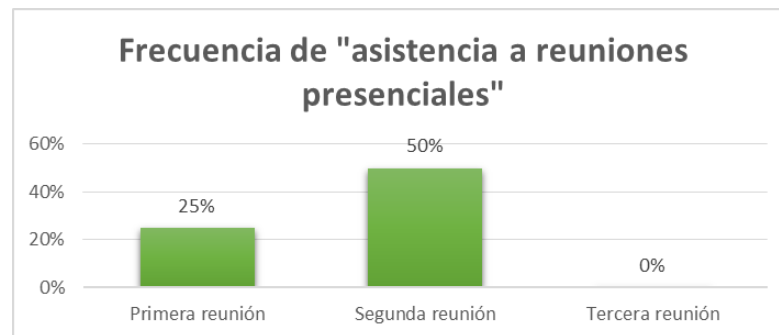
**Tabla 11: Tabla de frecuencia de asistencia a reuniones presenciales.**

| Reuniones Presenciales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Primera reunión        | 1          | 25%        |
| Segunda reunión        | 2          | 50%        |
| Tercera reunión        | 0          | 0%         |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

**Figura 28: Frecuencia de asistencia a reuniones presenciales.**



**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Sin embargo, a pesar de los pocos encuentros presenciales realizados en este grupo de mentoría, estos fueron fructíferos en el sentido que permitieron conocer personalmente a cada uno de los mentorizados, y esto contribuyó a que adquirieran la confianza requerida para llevar a cabo con éxito el proyecto, sin dejar de considerar que la empatía también jugó un papel importante en el desarrollo de este programa, lo que permitió tener una buena relación mentor-mentorizado.

En resumen, de los cuatro estudiantes mentorizados, tres de ellos (75%) fueron los que se comunicaban con mayor frecuencia, ya sea para realizar consultas sobre inquietudes, para comentar sobre su experiencia de educación a distancia, sobre problemas con sus tareas o falta de comunicación con profesores, o simplemente para tener un momento de esparcimiento al interactuar con todos ellos, que como mencionado anteriormente se lograba vía WhatsApp y en horas de la tarde-noche.

En el caso de los estudiantes que no se comunicaban con frecuencia aducían que no lo hacían por las siguientes razones:

- Horario de trabajo.
- Falta de internet.
- Falta de saldo para contestar vía celular.
- Falta de tiempo por atender asuntos familiares, sociales o de trabajo.

La interacción con los Consejeros y el Equipo de Gestión Orientación y Mentoría se puede describir como buena, aunque faltó mayor orientación, información y comunicación por parte del Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría en el sentido que no se envió con mayor anticipación el listado de mentorizados con los cuales se debía trabajar, y que la información sobre el nombre del Consejero llegó recién en el mes de agosto unos días antes de la presentación del borrador del Marco Teórico, y posteriormente no lo tuvimos hasta la fecha de presentación del borrador de la tesis.

Si bien por parte de la Universidad existía el envío de información en forma regular sobre instrucciones/indicaciones del desarrollo de cada capítulo, la información del tercer capítulo fue publicada recién dos semanas antes de la entrega completa del borrador de la tesis, así como una información relacionada con el cambio de tutor, por lo que algunos mentores no teníamos a quién dirigirnos para consultas, inquietudes, y quedando mails con dudas sin ser respondidos.

En todo caso, en las interacciones y comunicaciones entre Equipo de Gestión Orientación y Mentoría, mentores y mentorizados, las bondades de la tecnología y el EVA fueron de una gran ayuda y valía, ya que sin ellos el programa de mentoría no hubiera tenido el éxito que se esperaba. Por lo tanto, la tecnología nos permitió mantener el contacto constante entre los involucrados al no ser posible la interacción presencial.

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

Para el programa de mentoría desarrollado, la motivación era uno de los aspectos más importantes en los que se tenía que trabajar con los mentorizados, lo que implicaba una ardua labor, así como aplicar las mejores técnicas de motivación y sobre todo tener una excelente comunicación y empatía entre mentor y mentorizados.



Al reunir al grupo de mentorizados, algunos de ellos ya presentaban frustraciones por la dificultad que implica el estudio a distancia al no contar con la presencia física de profesores y compañeros, por dificultades en la entrega de tareas ya sea por falta de material bibliográfico, inquietudes académicas no absueltas, o porque no se habían autodisciplinado en los tiempos a dedicar para el estudio.

En este sentido, una vez que comenzó la comunicación con los mentorizados, se trató desde el inicio de transmitirles las experiencias vividas a lo largo de todo el ciclo académico, y la satisfacción que les esperaba al culminar sus carreras universitarias, ofreciendo el apoyo, asesoría y motivación necesarios durante la duración del programa y de ser requerido, más allá del mismo; pero para lo que requerían de perseverancia, fortaleza y confianza en cada uno de ellos para lograr su objetivo.

Según los resultados de la encuesta de evaluación de los mentorizados sobre el programa, todos ellos han culminado el ciclo motivados a continuar con sus estudios, a pesar de que a alguno no se le dieron los resultados esperados, pero se encuentran motivados para continuar estudiando y no abandonar su objetivo profesional, ya que lograron entender que lo que hoy representaba un sacrificio, mañana se convertiría en el mayor logro de sus vidas y el orgullo para ellos y sus familiares.

El nivel de motivación de los mentorizados fue creciendo durante el transcurso del programa de mentoría y a medida que interactuábamos, tanto así que al finalizar el programa todos ellos se encuentran motivados a continuar con sus carreras e incluso se decidieron a tomar más materias para no atrasarse en sus estudios y ahora que ya conocen un poco más sobre la metodología de estudio a aplicar en la educación a distancia y los consejos que se barajaron durante este programa.

En cuanto al nivel de motivación de los mentores, el hecho de emprender este reto de ayudar y orientar a otros compañeros y que adicional este programa de mentoría se constituía en el programa de titulación previo a la graduación, constituía una motivación intrínseca y extrínseca para nosotros los mentores, ya que lo que se pretendía lograr era que todos los alumnos de primer ciclo no desertaran durante o al final del período académico, y se espera que haya dado los resultados esperados.

El nivel de motivación correspondiente al consejero no se puede evaluar ya que al no haber sido designado sino hasta el final del programa no se pueden analizar los

resultados de una motivación de este elemento durante todo el desarrollo del proyecto de mentoría, sino solamente en el final del mismo.

Pero así como se dieron muchos momentos de satisfacción al sentir la motivación de los mentorizados, no es menos cierto que también se dieron momentos de frustración en el transcurso del programa de mentoría, como por ejemplo cuando no se obtenía respuesta de parte de los mentorizados a los mails que se les remitía con información de interés, y que en algunos de los casos reconocían que no los habían leído. Es decir, se dieron casos en que existió poca colaboración de los mentorizados en cuanto a la interacción en redes de comunicación creadas para el proceso de mentoría.

Sin embargo, uno de los momentos de mayor frustración durante este programa de mentoría se dio cuando un mentorizado que fue el único que asistió a las dos reuniones presenciales, y con el que más comunicación existía vía mail o por celular, hizo contratransferencia al final del programa y comenzó a tomar una actitud negativa al confundir el rol del mentor.

En todo caso, pese a este caso excepcional, el nivel de motivación del resto de mentorizados y mentor, continuaron siendo muy favorables, positivos y enriquecedores y el programa de mentoría culminó siendo una experiencia enriquecedora para todos los participantes.

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

Para efectos de la valoración general del programa, el Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría UTPL elaboró una evaluación a fin de que sea llenada por los mentorizados, la misma que calificaba los aspectos más relevantes en cuanto a actividades realizadas durante la mentoría y al desempeño del rol del mentor.

En este sentido, se procedió a tomar la Evaluación del Proceso de Mentoría a tres mentorizados, es decir el 75% de participantes, ya que no se pudo aplicar al 100% por la falta de colaboración de uno de los mentorizados para llenar la encuesta.

En cuanto al método cuantitativo de calificación de esta evaluación se consideraron los siguientes puntajes: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Muy bueno y 5 = Excelente. A continuación se presentan los resultados de esta evaluación, una vez tabuladas las respuestas de los mentorizados:

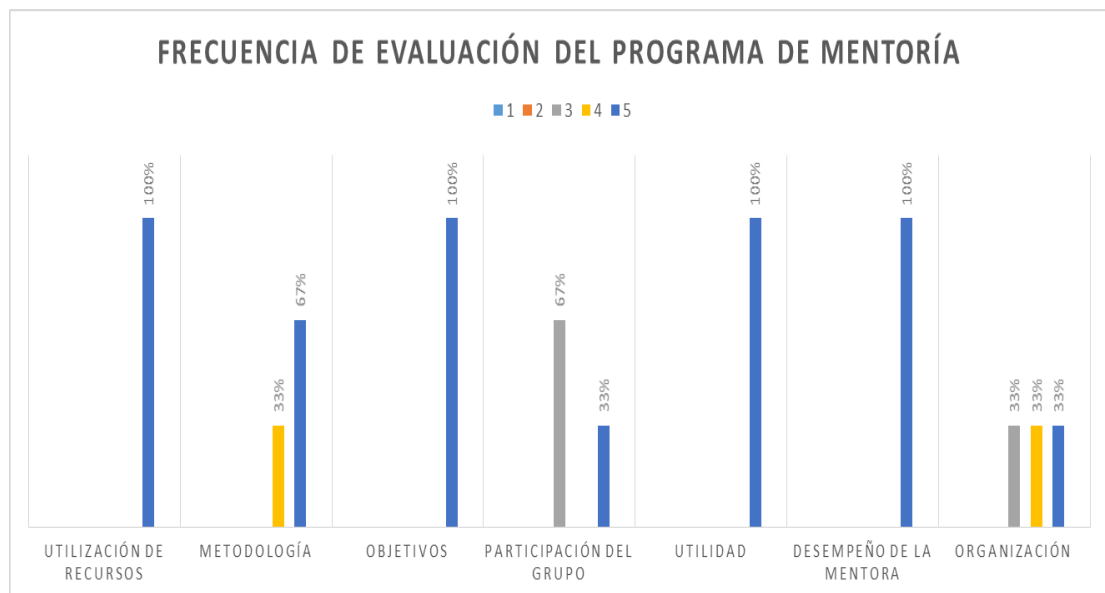
**Tabla 12: Evaluación del proceso de mentoría.**

| Aspecto evaluado        | 1 = Malo | 2 = Regular | 3 = Bueno | 4 = Muy Bueno | 5 = Excelente |
|-------------------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|
| Utilización de recursos | 0        | 0           | 0         | 0             | 3             |
| Metodología             | 0        | 0           | 0         | 1             | 2             |
| Objetivos               | 0        | 0           | 0         | 0             | 3             |
| Participación del grupo | 0        | 0           | 2         | 0             | 1             |
| Utilidad                | 0        | 0           | 0         | 0             | 3             |
| Desempeño de la mentora | 0        | 0           | 0         | 0             | 5             |
| Organización            | 0        | 0           | 1         | 1             | 1             |

**Fuente:** Evaluaciones realizadas a mentorizados según modelo proporcionado por la UTPL.

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

**Figura 29: Evaluación del proceso de mentoría.**



**Fuente:** Evaluaciones realizadas a mentorizados según modelo proporcionado por la UTPL.

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

De acuerdo a las evaluaciones del proceso de mentoría realizadas por los mentorizados, se observó que las calificaciones más bajas se encuentran en los

aspectos de participación del grupo y organización, en los cuales se debe trabajar para futuros programas comprometiéndolos más a los participantes para que estos aspectos se vean fortalecidos, es decir crear conciencia en los mentorizados sobre los beneficios que brinda una mentoría al iniciar su carrera universitaria.

Con relación al punto de organización que obtuvo un promedio de 4, algunos de los mentorizados en sus observaciones mencionaron que el programa de mentoría debió haber iniciado a la par del inicio del ciclo académico y así poder contar con más guías, orientaciones y apoyo desde antes de la Jornada de Sistemas o del inicio de sus evaluaciones a distancia.

En conclusión, el promedio del resultado de la evaluación del proceso de mentoría por parte del 75% de los mentorizados evaluados fue de 4,62 que corresponde a muy buena, con lo que queda la satisfacción del deber cumplido, y el propósito de que si existe una próxima oportunidad de realizar un programa de mentoría, esta calificación pueda mejorar hasta llegar a ser excelente.

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

De acuerdo a la experiencia del programa de mentoría desarrollado con estudiantes del primer ciclo de modalidad abierta y a distancia, se realizó el siguiente FODA de este proceso de mentoría.

**Tabla 13: Matriz FODA de la mentoría.**

| FORTALEZAS (F)   | OPORTUNIDADES (O)  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de mentoría contribuye a bajar el índice de abandono de estudios.</li> <li>• Método innovativo de gran ayuda para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia que requieren orientación y motivación para no abandonar sus estudios.</li> <li>• El mentor es un par académico, por lo tanto conoce la metodología de estudio a distancia y los problemas que se suelen presentar en el transcurso de la carrera universitaria.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los conocimientos de los participantes si se realiza con personas de la misma titulación, ya que si el mentor es de la misma carrera que el mentorizado, puede transmitir los conocimientos previamente adquiridos.</li> <li>• En vista de los beneficios que otorga la mentoría, puede ser considerada o implementada por la Ley de Educación Superior para todas las Universidades del país como parte de las actividades académicas.</li> <li>• No requiere que los participantes</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mentor fomenta y promueve el autoaprendizaje, autodisciplina en los mentorizados.</li> <li>• El proceso de mentoría se puede llevar a cabo utilizando los recursos tecnológicos actuales que permiten la comunicación y envío de información entre mentores y mentorizados.</li> <li>• El proceso de mentoría es una actividad de beneficio para los mentorizados que no tiene ningún costo económico.</li> <li>• Promueve y fomenta la motivación en los mentorizados, a fin de que no abandonen sus estudios y por ende su meta de obtener un título universitario.</li> <li>• Tiene una retroalimentación a corto plazo si solamente consideramos que se aplica en un ciclo académico.</li> </ul>  | <p>tengan que trasladarse físicamente de un lugar a otro para recibir la asesoría y orientación que proporciona por la mentoría, salvo en casos de reuniones presenciales programadas y solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mentoría puede ser considerada como una actividad reconocida por la Ley de Educación Superior que debe ser implementada en todas las Universidades, y el mentor puede obtener una certificación avalada por la Senescyt donde se lo califica como mentor autorizado.</li> <li>• Que las empresas valoren a los colaboradores que se han desempeñado como mentores, a fin de considerarlos para aplicar estos procesos a nivel organizacional.</li> </ul> |
| <b>DEBILIDADES (D)</b>  | <b>AMENAZAS (A)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compleja organización del proceso de mentoría.</li> <li>• Falta de adecuada formación y preparación de quien imparte el proceso de mentoría.</li> <li>• Falta de comunicación efectiva y oportuna por parte de la UTPL para darles a conocer a los estudiantes sobre el programa de mentoría y sus beneficios.</li> <li>• Inicio tardío de programa de mentoría, ya que debería iniciar antes o conjuntamente con el ciclo académico de los estudiantes a orientar.</li> <li>• La mentoría tiene un proceso de retroalimentación lento y a largo plazo, si es aplicado a lo largo de toda la carrera universitaria, ya que tendremos que esperar a que el mentorizado culmine su carrera para</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar como mentores a personas que no pertenecen a la misma carrera de los mentorizados, lo que ocasiona que la mentoría no tenga mayor impacto.</li> <li>• Que los alumnos de ciclos superiores no deseen participar en el proceso de mentoría si no son obligados por la institución educativa.</li> <li>• Negativa de implementación de programas de mentoría para Universidades del país por parte del Ministerio de Educación y Cultura.</li> <li>• Anulación de programas de mentoría como parte de trabajos de fin de titulación por parte del Ministerio de Educación y Cultura.</li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>conocer si fue efectiva y no desertó a mitad de la carrera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción limitada con el Consejero por falta de su asignación oportuna.</li> </ul> |  |
|---|--|

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Como en todo proyecto existen Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, y este programa de mentoría no ha sido la excepción, pero solamente en base a los comentarios y experiencias tanto de mentores como de mentorizados, y los resultados de rendimiento académico de estos últimos, la UTPL podrá avalar o constatar si este programa de mentoría fue de ayuda y beneficio para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia o no, y determinar su éxito o fracaso en esta experiencia piloto.

En todo caso, sobre las debilidades se puede trabajar y mejorarlas; y contar en que las posibles amenazas no se den. Por el resto, en cuanto a fortalezas y oportunidades que brinda la mentoría, tienen un aspecto positivo.

### 3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

**Tabla 14: Matriz de problemáticas de la mentoría.**

| PROBLEMA          | CAUSA  | EFEECTO  | FUENTE                   |
|-------------------|--|--|--------------------------|
| Falta de tiempo.  | Falta de tiempo de cualquiera de los participantes por motivos laborales o familiares. | Abandono del programa de mentoría por falta de tiempo para interactuar con participantes y recibir la mentoría.  | Mentor /<br>Mentorizados |
| Falta de empatía. | Falta de empatía por parte del mentor para ganarse la confianza de sus mentorizados.   | Los mentorizados abandonarían el programa de mentoría por falta de empatía de su mentor, quien no logra llegar a ellos de la mejor forma para motivarlos | Mentor                   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Falta de organización y compromiso.              | Falta de organización y compromiso de parte de los mentorizados para poder cumplir con las actividades y reuniones propuestas por el mentor, a fin de poder realizar una integración entre los participantes en el programa de mentoría. | Que el mentorizado deserte del programa de mentoría simplemente por no sentirse involucrado en el mismo ni organizar su tiempo para asistir a las reuniones presenciales citadas por el mentor para integración e interacción entre el grupo o individualmente. | Mentorizados                             |
| Falta de información sobre programa de mentoría. | Falta de información a los mentorizados por parte de la Universidad sobre el programa de mentoría a desarrollar, así como de su importancia y beneficios.  | Los mentorizados no se involucran en la mentoría por desconocer el beneficio de recibir asesoría de un par de ciclo superior, y como no le significan puntos ni nota adicionales simplemente deciden no aceptar o abandonar el programa de mentoría.            | Autoridades de la UTPL /<br>Mentorizados |
| Falta de metodología y técnicas de motivación.   | Falta de metodología y técnicas de motivación aplicadas por el mentor para desarrollar un correcto programa de mentoría y que el mismo tenga la acogida esperada por parte de los mentorizados.  | Los mentorizados no se sienten motivados a continuar con el programa de mentoría porque el mentor no ha sabido llegar a ellos en cuanto a metodologías y técnicas de motivación adecuadas.  | Mentor                                   |
| Falta de apertura para escuchar y aceptar ayuda. | Falta de asertividad y de apertura para escucha activa por parte de los mentores, y falta  | El abandono del programa por parte de los mentorizados por no encontrar el apoyo requerido en   | Mentor /<br>Mentorizados                 |

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|   | de querer aceptar ayuda por parte de los mentorizados.  | sus mentores cuando requieren alguna guía, orientación o consejo por algún problema académico o personal; así como por no negarse a recibir ayuda por parte de ellos   |                                      |
| Falta de información por parte de la UTPL a mentores. | Falta de información completa y concisa sobre el programa de mentoría a realizar, así como de todas las reformas y cambios que se realicen en el sistema de educación a distancia, pensum, formas de calificación, innovaciones en la metodología, etc. | Origina que los mentores no se encuentren debidamente capacitados para llevar a cabo un buen programa de mentoría, ya que desconocen sobre los cambios realizados en las formas de evaluación a distancia, presenciales, etc., y que no existían en su pensum.                     | Autoridades de la UTPL /<br>Mentores |
| Falta de organización para orientación de mentores.   | Falta de la asignación de un consejero para cada mentor o grupo de mentores, que pudiera ser la guía que se requería para absolver inquietudes relacionadas con el desarrollo del programa y situaciones que se pudieran presentar durante el mismo.    | Desconocimiento de cómo actuar ante ciertas situaciones peculiares que se pudieran presentar durante la mentoría y desmotivación al no contar con un guía para la correcta elaboración del trabajo de fin de titulación, a fin de poder disipar todas las inquietudes al respecto. | Autoridades de la UTPL               |

**Fuente:** Programa de mentoría UTPL (2014)

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014)

Este programa de mentoría como todo plan piloto presentó algunas problemáticas durante el desenvolvimiento del mismo, algunas de las cuales se originaron por el factor falta de tiempo tanto en el inicio como al final del programa, y otras por la falta



de capacitación y adiestramiento a mentores y mentorizados sobre lo que representaba la mentoría como tal.

Adicionalmente, para algunos mentores significó un problema el que no puedan contar desde el inicio con la asesoría y orientación de un consejero que pudiera guiarlos durante el desarrollo del programa ante situaciones inusuales que se pudieran presentar con los mentorizados y para despejar dudas sobre el desarrollo del trabajo de fin de titulación.

Por otro lado, si bien se presentaron algunos problemas durante el proyecto, no es menos cierto que los mismos pudieron ser subsanados en su momento y que los mentorizados que aceptaron la ayuda, guía y asesoría de los mentores, pudieron aprovechar las experiencias de sus pares y poder conocer mejor el método de enseñanza de educación a distancia, que desde el inicio representaba cierta aprehensión en ellos por la modalidad de estudio y técnicas que debían comenzar a aprender.

Muchas de las problemáticas detalladas en la matriz anterior, no significan que puedan ser insalvables y sobre las mismas se puede trabajar con mayor tiempo y organización para la implementación de próximos programas de mentoría que se realicen, ya que la ayuda brindada a los estudiantes de primer ciclo durante este proyecto fue de beneficio para ellos, y por qué no decirlo, de aprendizaje tanto para mentores como para mentorizados, ya que se trató de una experiencia invaluable que permitió poner en práctica los conocimientos pedagógicos de los mentores, sin contar con el hecho de la satisfacción de poder ayudar y motivar a pares que se habían arriesgado a ingresar a estudiar bajo la modalidad a distancia con el afán de superarse personal y profesionalmente.

## CONCLUSIONES

- El programa de mentoría entre pares como método de apoyo permitió a los estudiantes nuevos del primer ciclo utilizar los conocimientos y las experiencias de sus mentores para beneficiarse de las mismas. Ellos tuvieron la oportunidad de adquirir horizontalmente conocimiento, nuevos métodos de estudio y aprendizaje, orientación académica y personal además de encontrar una fuente de motivación para la continuidad de sus estudios, el trabajo autónomo y el desarrollo de competencias que les fueron muy útiles para afrontar las dificultades académicas, del sistema de estudio y personales.
- El mentor, por su parte, desarrolló un papel de facilitador y guía entre el estudiante y su nuevo entorno, esto permitió la generación de un ambiente de compañerismo entre los mentorizados que llegaron incluso a compartir esfuerzos y experiencias entre ellos. El mentor, por el hecho de ser un par, fue el contribuyente ideal con situaciones y detalles que son de conocimiento del alumnado experimentado en general.
- La mentoría permitió que se cultive en los mentorizados la cultura de convertirse en estudiantes autodidactas, motivados, investigadores, perseverantes y autodisciplinados, a fin de poder culminar con éxito sus estudios universitarios en la modalidad de educación a distancia. Desde ese punto de vista, los resultados cuantitativos demuestran que se cumplieron los objetivos del programa, esto es, el 100% de los mentorizados concluyeron el ciclo académico, el 75% de ellos aprobaron todas las materias que cursaron en el ciclo y el 50% solicitaron orientación en las materias y cantidad de materias a cursar en el nuevo ciclo.
- Este programa también permitió determinar que las necesidades de orientación académica y de información constituyeron las principales necesidades y/o dificultades con las que se encontraron los estudiantes del primer ciclo. En el contexto académico la falta de respuesta o la respuesta oportuna de los tutores a los estudiantes, la dificultad en el manejo de la plataforma EVA y la elaboración de tareas sin previa explicación constituyeron las principales dificultades o necesidades de orientación para todos los mentorizados; en el contexto de información, el método de calificación, la disponibilidad de documentos y materiales para las evaluaciones presenciales y la información sobre las evaluaciones supletorias fueron las de mayor necesidad de orientación. Como se puede observar, el 83% de estas necesidades de orientación fueron atribuibles al centro de estudio y el 17% a los estudiantes en sí mismo.

- Las gestiones y actividades de mentoría se analizaron a fin de diseñar un manual para el mentor que sirva como guía para los siguientes programas de mentoría a realizar.
- Se trabajó con los mentorizados en la explicación y aplicación de hábitos de estudio y lectura que les facilitarían el aprendizaje.
- El programa de mentoría aún tiene mucho que mejorar para futuras versiones, sobre todo en lo relacionado al rol que debe cumplir el centro educativo y a la existencia de un sistema de evaluación cuantitativo que debe tener el programa como aporte al mentorizado que se compromete con el mismo. Ambos aspectos fueron los más fuertes conspiradores en el éxito del programa y los que demandaron un mayor esfuerzo en el mentor para superarlos y alcanzar los objetivos reales.

## RECOMENDACIONES

Una vez concluido el programa de mentoría con los estudiantes de primer ciclo de educación a distancia en el que se identificaron algunas de las dificultades y necesidades de orientación académica, personal, de información, entre otras, la Universidad Técnica Particular de Loja comenzará a analizar y trabajar buscando los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para salvar estas dificultades y así contribuir a la disminución de la tasa de abandono temprano de los estudiantes.

Entre las recomendaciones para futuros programas de mentoría aplicados por la UTPL de acuerdo a las necesidades que presentaron los mentorizados se encuentran:

- Inicio del programa de mentoría antes del inicio del ciclo académico a fin de realizar un acompañamiento a los mentorizados desde su matriculación, a fin de poder guiarlos antes de que empiecen a desarrollar sus evaluaciones a distancia.
- Se debe asignar un consejero que guíe y asesore al mentor desde el inicio del programa de mentoría ante posibles eventos que se puedan suscitar durante el desarrollo del mismo, así como para la elaboración correcta del trabajo de fin de titulación a medida que avanza la mentoría.
- Para el efecto se puede destinar aproximadamente dos horas para que durante la Jornada de Asesoría de Sistemas se explique a los nuevos estudiantes sobre el programa de mentoría, su importancia y beneficios.
- Lograr concientizar en los estudiantes de primer ciclo la importancia de este beneficio sin costo otorgado por la UTPL.
- Realizar una capacitación sobre el manejo y bondades del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), desde el inicio del ciclo académico.
- Comprometer a los profesores tutores a que estén más presentes durante el ciclo académico, a fin de que los alumnos puedan absolver sus inquietudes y dudas de tipo académico.
- Realizar la entrega oportuna del material bibliográfico.
- Realizar tutorías presenciales de las asignaturas que reflejan un grado más alto de complejidad.
- Realizar tutorías virtuales en días y horas no laborables, a fin de que los estudiantes puedan participar de las mismas y lograr un mejor entendimiento de las asignaturas.

- Realizar los foros y chats en días y horas no laborables, a fin de que todos los estudiantes puedan participar y poder gozar del beneficio de estos puntos adicionales.
- Realizar una tutoría o enviar información vía mail explicando específicamente el puntaje que deben completar por cada bimestre tanto en exámenes como en supletorios.

Estas son algunas recomendaciones que ayudarían a los nuevos estudiantes que ingresan a estudiar bajo la Modalidad de Educación a Distancia a superar las diferentes necesidades que se puedan presentar durante el ciclo académico, así como permitirían que se sientan acompañados por los mentores desde el inicio del ciclo académico y durante el desarrollo del mismo.

## MANUAL PARA EL MENTOR

### 1. Título: MANUAL PARA MEJORAS DE UN PROGRAMA DE MENTORIA.

### 2. Justificación.

El manual del mentor se fundamenta en la necesidad de establecer un “mapa” que integre objetivos, definiciones, mejores prácticas, estrategias y recursos requeridos para el desarrollo de un programa de mentoría exitoso. Desarrollar un programa de mentoría sin una guía, puede resultar en un proceso difícil y frustrante tanto para el mentor como para el mentorizado.

Es importante resaltar que este manual no pretende ser una receta o modelo rígido a seguir, sino más bien un documento que se redefina una y otra vez con su uso continuo y con las experiencias del Mentor en cada intervención.

### 3. Necesidades de orientación y mentoría.

La tasa de deserción universitaria es variada en los países, así lo demuestra Lewis (2000) que en países como España, Estados Unidos, Francia y Australia, la tasa oscila entre un 30% y 50%; en otro como Alemania (20 – 25%), Suiza (7 – 30%), Finlandia (10%) y los Países Bajos (20 – 30%); evidencia de un problema común seguramente con causa diferentes. (Buele, M., Ramón, L., et al., 2013).

En Ecuador aún no se ha establecido una tasa de deserción universitaria global, sin embargo, se tiene la tasa de deserción de estudios tempranos en la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL la cual ha sido superior al 50% en el global y en modalidad a distancia el 51.65%.

**Tabla 15: Tabla de abandono estudiantil global y por sexo**

| Indicadores                           | Promedio |
|---------------------------------------|----------|
| Tasa de abandono global               | 51.65%   |
| Tasa de abandono por sexo (masculino) | 55.31%   |
| Tasa de abandono por sexo (femenino)  | 44.69%   |

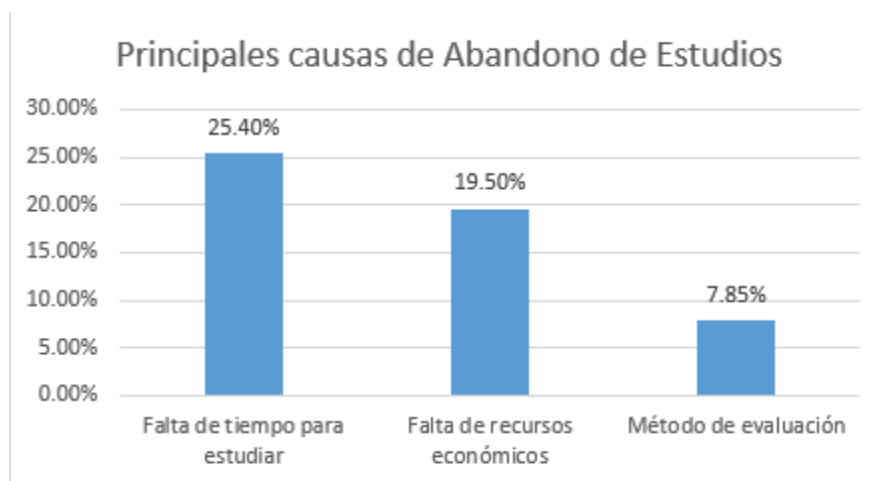
Fuente: Dirección de Calidad y Centros Universitarios de la UTPL.

**Fuente:** Buele, M., Ramón, L., et al. (2013).

**Elaborado por:** Buele, M., Ramón, L., et al. (2013).

Las principales causas de abandono de estudios en la modalidad a distancia son:

**Figura 30: Principales causas de abandono de estudios.**



Encuesta: "Causas de abandono estudiantil en M.A.D. de la UTPL"

**Fuente:** Buele, M., Ramón, L., et al. (2013).

**Elaborado por:** Buele, M., Ramón, L., et al. (2013).

Considerando que el 33.05% de las causas de abandono de estudios son por motivos académicos, la implementación de un programa de mentoría entre pares constituye una gran oportunidad para reducir sustancialmente este porcentaje de abandono.

Para que el programa de mentoría tenga éxito en el cometido propuesto, el mentor debe generar en el alumno mentorizado en primera instancia una comprensión de que él es corresponsable de su aprendizaje, el cual además de cubrir el aspecto de adquisición de conocimiento también potenciará el desarrollo de una serie de habilidades y competencias que le permitirán aplicar el conocimiento aprendido en todos los aspectos de la vida.

Este manual considera que esa es la línea directriz en la cual se debe desarrollar y orientar el Programa de Mentoría en cada una de las etapas aquí propuestas.

#### 4. Objetivos.

**Objetivo General:**

Establecer el rol del mentor así como las estrategias, metodologías, responsabilidades y recursos necesarios para desarrollar un proceso de mentoría exitoso.

**Objetivos específicos:**

- Definir el rol del mentor para conocer sus funciones y responsabilidades.
- Definir el perfil del mentor para conocer sus funciones y responsabilidades.
- Compilar y recomendar una serie de estrategias y acciones de mentoría.
- Proyectar los recursos necesarios para el proceso.

**5. Definición de mentor.**

En la Mitología Griega, cuando Ulises se va para la guerra de Troya piensa en todo el tiempo que estará fuera y en la educación de su hijo Telémaco, quien será en el futuro el rey de Ítaca. Decide encomendarle a su amigo Mentor ser el consejero de su hijo para enseñarle el arte del gobernar y para acompañarlo en los momentos y decisiones importantes.

Un mentor es: *“Alguien con experiencia que contribuye al desarrollo de su mentorizado, a quien capacita para dar el paso siguiente a la vida”*. (Megginson, D. citado por Brockbank, A. and McGill, I., 2002, p. 278).

*“Un mentor es un individuo, usualmente más grande y siempre más experimentado, que ayuda y guía a otros individuos a desarrollarse. Esta enseñanza la brinda sin ánimo de lucro”*. (Reh, J., 2014).

*“El mentor también es llamado consejero, asesor, coach o entrenador, guía u orientador. Se asocia a una persona más experta que acompaña a otra que lo es menos. Estimula, orienta, da consejo y apoyo. No enseña, ayuda a aprender. El mentor es una persona que está dispuesta a interactuar en escenarios diversos estableciendo una relación de mutuo aprendizaje que se enriquece a partir de experiencias de vida, de oportunidades de encuentro y de un diálogo reflexivo”*. (Eugenio Segura, M., et al., s/f).

**6. Perfil del mentor. (Eugenio Segura, M., et al., s/f).**



Tabla 16: Perfil del buen mentor.

| TIPO                    | COMPETENCIAS  | APLICACIÓN EN LA MENTORÍA   |
|-------------------------|---|---|
| <b>Personales</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dominio personal.</li> <li>▪ Orientación ética.</li> </ul>                           | <p>El mentor se encontrará con situaciones difíciles con el mentorizado, deberá manejar sus emociones para que no interfieran con el proceso.</p> <p>Además será un modelo de comportamiento para el mentorizado y recuerde sus actuaciones reflejan sus valores.</p>   |
| <b>Interpersonales</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empatía.</li> <li>▪ Liderazgo.</li> <li>▪ Empoderamiento.</li> </ul>                 | <p>El mentor enfrenta el reto de construir un vínculo, por tanto deberá buscar elementos para tender puentes con él.</p> <p>Ejercer liderazgo en la mentoría en lograr que el mentorizado centre su atención en los retos que implica armar su propio proyecto de vida. También apoyarlo para que desarrolle capacidad para aprender y así pueda enfrentar nuevos problemas que se presenten.</p> |
| <b>Conversacionales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucha activa.</li> <li>▪ Indagación.</li> <li>▪ Formulación de juicios.</li> </ul> | <p>Interés y comprensión en lo que el mentorizado dice y expresa con el lenguaje no verbal también.</p> <p>Preguntar para conocer y preguntar para estimular la reflexión.</p> <p>Formular juicios y entregar retroalimentaciones positivas que alienten al mejoramiento y fortalezcan la relación.</p> <p>Recibir juicios y utilizarlos constructivamente para mejorar.</p>                      |

**Fuente:** Eugenio Segura, M., et al. (s/f).

**Elaborado por:** Mejía, L. (2014).

## 7. Acciones y estrategias de mentoría recomendadas.

Responden a la pregunta ¿cómo? son las actividades que planifica para desarrollar con los participantes y buscan dar soluciones a las necesidades de orientación y mentoría.

En el proceso de mentoría, el mentor debe asumir actitudes y propiciar acciones orientadas a:

- Generar confianza mutua
- Propiciar el diálogo reflexivo
- Abordar puntos de verdadero interés
- Orientar nuevos aprendizajes
- Ampliar la perspectiva de pensamiento hacia una más estratégica
- Promover reflexiones profundas
- Motivar el aprendizaje como cambio en la capacidad de responder a las situaciones difíciles de la vida.
- Explorar la vida personal y educativa del mentorizado.
- Proporcionar información relevante
- Plantear ideas y alternativas a las dificultades que observa el mentorizado para armar su plan de estudio.

**Figura 31: Etapas del proceso de mentoría.**



**Fuente:** Proceso adaptado y construido a partir de planteamientos de Brockbanck, A. y McGill, I., 2003, pp. 10-14.

**Elaborado:** Proceso adaptado y construido a partir de planteamientos de Brockbanck, A. y McGill, I., 2003, pp. 10-14.

## 8. Recursos.

### **Recursos Humanos:**

#### **a. Docente Coordinador**

Se trata de un docente de la UTPL, que podría ser elegido de entre los miembros de la facultad de docentes, y que realizaría las siguientes funciones:

- Supervisar y hacer seguimiento del programa de tutoría entre iguales.
- Informar a la UTPL sobre el funcionamiento y resultados del programa.
- Coordinar el desarrollo del programa y aclarar las dudas sobre el mismo, por los diferentes medios de comunicación establecidos.
- Animar y apoyar la participación del alumno tutor y su continuidad dentro del programa:
  - Proveer recursos y guía para el éxito del programa.
  - Reuniones de seguimiento.
- Coordinar y guiar en la elaboración de un informe final, es decir, tesis de grado sobre el programa.

#### **b. Alumno Mentor(a):**

El verdadero protagonista del programa y sobre el que descansa una parte importante del mismo. Este alumno es un egresado de la UTPL que se ofrece voluntariamente para participar en este programa y elaborar su tesis de grado sobre el mismo.

El alumno mentor(a) tendrá de dos a tres (cifra máxima sugerida) estudiantes por carrera, este tendrá las siguientes funciones:

- Desarrollar las actividades del plan de mentoría entre iguales.
- Ofrecer información a sus compañeros y compañeras relacionada con:
  - Cronograma del semestre.
  - Uso de herramientas “online” del centro universitario.
  - Plazos de entrega de tareas y fechas de exámenes.
  - Procedimientos básicos ante cualquier inquietud que surja.
- Fomentar la participación del alumnado en actividades y gestión del centro universitario.
- Participar en las sesiones informativas que se planteen en la intervención.
- Asistir a las reuniones de coordinación con el coordinador/a.
- Rellenar y hacer entrega de las tablas de seguimiento de las reuniones (asistentes, asuntos tratados, problemas detectados y posibles soluciones)

adoptadas, incidencias, recomendaciones realizadas por el alumnado, sugerencias de mejora, etc.).

- Elaborar el informe final, es decir, el trabajo de fin de titulación.

**c. Alumno Mentorizado(a) (1er. semestre):**

Destino final del plan de mentoría, participaría en el programa de forma voluntaria realizando las siguientes funciones:

- Asistir a las diferentes reuniones (grupales, individuales, entrevistas...) organizadas por el alumno mentor(a).
- Participar en el desarrollo de las actividades programadas.
- Desarrollar competencias de crítica, cooperación, implicación y participación en la vida universitaria.
- Desarrollar competencias para desenvolverse social y profesionalmente.
- Participar en la continuidad de su presencia en el centro universitario, es decir, continuidad de su desarrollo académico.
- Encuesta valorando el programa y al alumno tutor.

**Recursos Materiales:**

Se incluyen los diferentes materiales que se utilizarán durante el desarrollo de todo el programa:

- Computador, laptop o dispositivo similar con capacidad de procesamiento.
- Conexión a internet.
- Celular.
- Documentos, formatos y/o formularios que serán usados o aplicados durante el proceso. (Errektoreordetza, I., 2012).

## BIBLIOGRAFIA

1. Albrecht, W. (s/f). *Diseño cualitativo y cualitativo*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/84421458/Diseno-Cualitativo-y-cualitativo>
2. Alfonso, I. (2003). *La educación a distancia*. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_1\\_03/aci02103.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_1_03/aci02103.htm)
3. Barriga, F. y Hernández, G. (2010). *Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. (pp. 233-252). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
4. Bausela, E. (2004). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: Modelo de intervención por servicios*. España. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/823Bausela.PDF> y <http://www.rieoei.org/oe02.htm>
5. Bermeo, A. (2008). *La educación a distancia y las debilidades de la orientación académica tutorial*. Recuperado de [http://medioambienteyperiodismo.blogspot.com/2008/06/la-educacion-distancia-y-las\\_19.html](http://medioambienteyperiodismo.blogspot.com/2008/06/la-educacion-distancia-y-las_19.html)
6. Bertoni & Asociados – Consultores de Dirección en Recursos Humanos. (s/f). *Mentoring*. Recuperado de <http://www.bertoniyasociados.com.ar/detalle.php?a=mentoring&t=5&d=9>
7. Boza, A. (2012). *Máster Oficial en Orientación Educativa*. Recuperado de [http://www.uhu.es/master\\_orientacion/](http://www.uhu.es/master_orientacion/)
8. Buele, M. y Bravo, C. (2014). *Guía Didáctica Programa Nacional de Investigación UTPL*. (pp. 5-47). Loja: Ediloja Cía. Ltda.
9. Buele, M., Ramón, L., Riofrío, G, Sánchez, C. y Herrera, E. (2013). *Estudio del índice y causas del abandono temprano de los estudios universitarios en modalidad a distancia*. Recuperado de [http://issuu.com/redipe/docs/boletin\\_830/38](http://issuu.com/redipe/docs/boletin_830/38)

10. Castro, M. (s/f). *La orientación en el ámbito universitario: Necesidades y servicios*. Recuperado de <http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/orientacion-universitario-necesidades-246368>
11. De Miguel, M. (2004). *Ponencia "Mentoring, el proceso y los resultados"*. España. Recuperado de <http://www.council-consultores.com/fondo-documental-detalles.asp?id=38>
12. Eugenio, M., Gartiva, A., Cárdenas, I., y Aguirre, M. (s/f). *Manual del buen mentor*. Recuperado de [http://www.kidsave.org.co/manuales.shtml?scrl=44&apc=haxx-1-&scr\\_44\\_Go=2](http://www.kidsave.org.co/manuales.shtml?scrl=44&apc=haxx-1-&scr_44_Go=2)
13. Errektoreoraletza, I. (2012). *Plan de acción tutorial: Tutoría entre pares -Programa piloto- Universidad del país Vasco*. Recuperado de <http://web.ua.es/es/ice/documentos/tutorial/material/ivjornada/pat-entre-iguales.pdf>
14. Explorable.com. (2009). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de <https://explorable.com/es/investigacion-cuantitativa-y-cualitativa>
15. Fernández, M. (2013). *¿Qué es el mentoring? "Definición del concepto "Mentoring". Tipos de Mentoring"*. Recuperado de <http://www.rededuca.net/kiosco/catedra/que-es-el-mentoring-2>
16. Ferrándiz, L. (2009). *Investigaciones y publicaciones del Centro de Gobierno Corporativo*. (pp. 71-72). Recuperado de <http://centrogobiernocorporativo.ie.edu/files/Perfil%20del%20Consejero.pdf>
17. Gutiérrez, V. (2008). *Plan de acción*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/6490905/Plan-de-Accion>
18. Hidalgo, F. (2007-2008). *Hacia un sistema de servicio de orientación universitaria*. Recuperado de <http://www.ute.edu.ec/noticias/catedra/pages/art008.html>
19. Jaime, R. (2011). *Cuadernos de educación y desarrollo. La orientación educativa como tarea inseparable de la extensión universitaria*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ced/28/rajo.htm>

20. López, C. (2001). *La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/18/jerarquia.htm>
21. Matas, A. (2007). *Modelos de orientación educativa*. Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos\\_de\\_orientacion\\_281207.pdf?sequence=1](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_281207.pdf?sequence=1)
22. Megginson, D. citado por Brockbank, A. and McGill, I.(2002). *Aprendizaje reflexivo en la educación superior. Capítulo XIV. La actuación del mentor*.(p. 278). Madrid: Ed. Morata y de Center for Health Leadership & Practice. (2003). *Guía de mentoría*. (pp. 10-14). Oakland: Public Health Institute.
23. Mentoring. (2007). *Requisitos y perfil – Mentoring*. Recuperado de <http://mentoring-fukl.blogspot.com/2007/11/requisitos-y-perfil.html>
24. Molina, D. (2004). *Concepto de orientación educativa: Diversidad y aproximación*. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF> y [http://www.rieoei.org/deloslectores\\_bbdd.php?id\\_tema=47](http://www.rieoei.org/deloslectores_bbdd.php?id_tema=47)
25. Moncada, L. (2014). *La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador*. (p. 175). RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 17, N° 2. Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/file/archivo/volumen17-2/laintegracion.pdf>
26. Muñoz, A. (s/f). *La jerarquía de necesidades según A. Maslow*. Recuperado de <http://www.cepvi.com/articulos/necesidades.shtml>
27. Nahui, A. (s/f). *Papel de la tutorial en la educación a distancia de población adulta*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/29549546/Papel-de-la-Tutoria-en-la-Educacion-a-Distancia-de-poblacion-adulta>
28. Olivero, N. (2010). *Técnicas y estrategias para estudiar – aprender*. Recuperado de <http://estudiarparasaber.blogspot.com.ar/2010/06/tecnicas-y-estrategias-para-estudiar.html>

29. Ordaz, V. y Saldaña, G. (s/f). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el Estado de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
30. Pineda, I. (2011). *Teoría y modelos educativos en educación a distancia*. Recuperado de <http://ivanpinedamc.blogspot.mx/>
31. Prieto, A., Pascual, M., Casla, G. y Gema, I. (2012). *Orientación personal*. Recuperado de <http://angelapg.wordpress.com/orientacion-personal/>
32. Quintero, J. (2011). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Recuperado de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>
33. Reh, J. (2014). *Management & Leadership. Mentors and Mentoring: What is a mentor?* Recuperado de <http://management.about.com/cs/people/a/mentoring.htm>
34. Rivera, R. (2008). *Necesidades psicoafectivas. Capítulo 2: Concepto de necesidad*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-necesidades-psicoafectivas/concepto-necesidad>
35. Rubio, M. (2009). *Orientación y metodología para la educación a distancia*. (pp. 11 - 247). Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
36. Sánchez, M. (2005). *La orientación en el ámbito educativo*. Recuperado de <http://www.educaweb.com/noticia/2005/11/21/orientacion-ambito-educativo-875/>
37. Sanchiz, M. (2008-2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana. Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/modpsico.pdf>
38. Santana, L. (2012). *Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógica 3º Edición*. (pp. 43-284). Madrid: Ediciones Pirámide.
39. Sergi, M. (2011). *Consejos para estudiar una carrera a distancia*. Recuperado de <http://sergimateo.com/consejos-para-estudiar-una-carrera-a-distancia>



40. Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de mentoring y coaching*. (pp. 3-168). Madrid: Pearson Educación S.A.
41. Vélaz de Medrano, C. (2009). *Revista de currículum y formación del profesorado*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. (pp. 211-212). España. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev131ART14.pdf>
42. Zoppie-Ferradino, K. et al. (2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso utilizando los elementos de la práctica efectiva*. (pp. 11-14). Recuperado de [http://www.mentoring.org/downloads/mentoring\\_414.pdf](http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf)

## ANEXO 1: ACTA DE COMPROMISO Y ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN.

### CARTA DE COMPROMISO

Yo, **Mejía Briones Laura Ivonne**, con cédula de identidad N° 0917450355, perteneciente al Centro Regional Guayaquil, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Licenciado en Psicología para el período abril – agosto 2014: “Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Guayaquil, ciclo abril – agosto 2014”, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

.....

Mejía Briones Laura Ivonne

C.I. N° 0917450355

## ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN

En la ciudad de Loja, a los diecisiete días del mes de noviembre del año dos mil catorce se procede a la entrega del presente informe de los resultados de la investigación entre **Mejía Briones Laura Ivonne**, egresada de la Titulación de Licenciado en Psicología y la Universidad Técnica Particular de Loja. Para constancia firman:

.....  
Entregué Conforme  
Laura Ivonne Mejía Briones

.....  
Recibí Conforme  
Universidad Técnica Particular de Loja

## ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### 1. Cronograma de actividades

| MES     | DIA  | ACTIVIDADES<br>ABRIL-AGOSTO 2014  | RESPONSABLE   |
|---------|--|---|---|
| Abril   | 17- 21   | Planificación del proyecto piloto de mentoría para estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia  | Coordinación del Acceso y Nivelación de Educación a Distancia |
|         | 22   | Presentación del Proyecto piloto de mentoría a Dirección de Desarrollo y Ordenamiento de la Educación a Distancia.  | Coordinación de Acceso y Nivelación.                          |
|         | 24   | Aprobación del proyecto   | Dirección de Ordenamiento y Desarrollo.                       |
|         | 25   | Reunión con la Directora del Departamento y con la Coordinadora del Departamento de Psicología para socializar el proyecto.   | Coordinación de Acceso y Nivelación MaD.                      |
|         | 28 - 29  | Presentación y aprobación del Proyecto de Mentoría al Vicerrectorado de Modalidad Abierta y a Distancia.  | Vicerrectorado de MaD.  |
|         | 30   | Consulta a la Dirección de Investigación de la UTPL para el registro del proyecto.  | Coordinación de Acceso y Nivelación MaD.                      |
| Mayo    | 2 - 6  | Construcción del Plan de Orientación y Mentoría (POM).  | Coordinación de Acceso y Nivelación MaD.                      |
|         | 7  | Presentación del POM al Departamento de Psicología, a la Coordinación de Titulación y al grupo del proyecto.  | Coordinación de Acceso y Nivelación MaD.                      |
|         | 10   | Jornada de Asesoría Presencial con los estudiantes (Mentores) de Fin de Titulación de Psicología.   | Coordinación de Acceso y Nivelación MaD y equipo docente.     |
|         | 11 - 22  | Preparación del Mentor en base a la revisión bibliográfica.   | Mentores  |
|         | 25   | Primer encuentro presencial /individual de Tutores y Mentores con Estudiantes. Jornada de Bienvenida. INICIO DE LA MENTORÍA<br><br>Actividad 1 de conocimiento e integración: "conociéndonos" | Centros Universitarios<br>Consejeros, Mentores y Estudiantes  |
|         | 26 - 30  | Actividad 2: "Mi primera evaluación en Educación a Distancia"   | Mentor y estudiantes  |
| Junio   | 2 - 6  | Actividad 3: " La UTPL y los Estudios a Distancia"  | Mentor y estudiantes  |
|         | 5  | Actividad 3.1: "Importancia de planificar y fijarse metas"  | Mentor y estudiantes  |
|         | 9 - 13   | Actividad 4: "El significado de ser estudiante universitario"   | Mentor y estudiantes  |
|         | 11   | Actividad 4.1. "Perfil del alumno autónomo y exitoso"   | Mentor y estudiantes  |
|         | 16 - 20  | Actividad 5: "Análisis del perfil profesional de la carrera que cursa el estudiante".   | Mentor y estudiantes  |
|         | 18   | Actividad 5.1. La importancia de la lectura en los estudios a distancia"  |   |
| 23 - 30 | Actividad 6: "Mis expectativas personales y profesionales, Mis objetivos académicos" | Mentor y estudiantes  |   |

|            |         |  |   |
|------------|---------|--|---|
| Julio      | 1 - 4   | Actividad 7: Técnicas y estrategias de estudio   | Mentor y estudiantes                          |
|            | 7 - 11  | Actividad 8: "Perfil del alumno autónomo y exitoso"  | Mentor y estudiantes                          |
|            | 14 - 18 | Actividad 9: "Pensando en mi proyecto académico profesional"   | Mentor y estudiantes                          |
|            | 21 - 25 | Actividad 10: "Necesidades y dificultades del estudiante en relación a su proceso formativo de titulación"                             | Mentor y estudiantes                          |
| Agosto     | 3       | Segunda Jornada presencial / individual de Tutores, Mentores y Estudiantes. Jornada de evaluación. <i>(Revisión del Marco Teórico)</i> | Centros Universitarios                        |
|            | 4 - 8   | Actividad 11: Autoevaluando la gestión del aprendizaje   | Consejeros, Mentor y estudiantes              |
|            | 11 - 15 | Actividad 12: "Cómo superar dificultades en el estudio"  | Mentor y estudiantes                          |
|            | 18 - 22 | Actividad 13: "Preparando la evaluación final"   | Estudiantes                                   |
|            | 25 - 29 | Actividad 14: "Preparando la evaluación final"   | Estudiantes                                   |
| Septiembre | 1       | Actividad 15. "Cierre de la mentoría"  | Consejeros, Mentor y estudiantes.             |
|            | 2 - 26  | Elaboración del informe de Fin de Titulación   | Mentores                                      |
|            | 27 - 28 | Jornada presencial de Asesoría y evaluación del Informe de Fin de Titulación   | Consejeros y Mentores                         |
| Octubre    | 1 - 9   | Corrección y mejora de los informes.   | Mentores                                      |
|            | 10 - 15 | Impresión, copia y anillado del Trabajo de Fin de Titulación   | Mentores                                      |
|            | 16 - 17 | Entrega de los anillados del Trabajo de Fin de Titulación  | Mentores                                      |
|            | 20 - 31 | Preparación para la disertación de Grado   | Mentores                                      |
| Noviembre  | 1 - 30  | Preparación para la disertación de Grado   | Mentores                                      |
|            | 11 - 13 | Disertación de Grado   | Mentores                                      |
|            | 14      | Incorporación  | Autoridades, Docentes, Consejeros, y mentores |

## 2. Bibliografía

**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO DE MENTORIZADOS.**

| <b>PROYECTO MENTORES</b>   |        |        |           |         |             |
|--|--------|--------|-----------|---------|-------------|
| <b>CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO.</b>  | 1=Nada | 2=Poco | 3=Regular | 4=Bueno | 5=Muy Bueno |
| 1 ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto?   | 0%     | 25%    | 50%       | 25%     | 0%          |
| 2 ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera.                       | 0%     | 0%     | 50%       | 50%     | 0%          |
| 3 ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?   | 0%     | 0%     | 50%       | 25%     | 25%         |
| 4 ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?   | 0%     | 0%     | 50%       | 25%     | 25%         |
| 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%     | 25%    | 25%       | 50%     | 0%          |
| 6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?  | 0%     | 0%     | 25%       | 75%     | 0%          |
| 7. En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?  | 25%    | 25%    | 0%        | 50%     | 0%          |
| 8. Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de chequeo o cuadro comparativo la información procesada?      | 0%     | 0%     | 75%       | 25%     | 0%          |
| 9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?  | 0%     | 0%     | 25%       | 75%     | 0%          |
| 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%     | 0%     | 50%       | 50%     | 0%          |

## CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO.

■ 1=Nada   
 ■ 2=Poco   
 ■ 3=Regular   
 ■ 4=Bueno   
 ■ 5=Muy Bueno



## ANEXO 4: CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN.

### CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACION

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

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

¿Qué problema enfrento?

Lo difícil estudiar sin tener un profesor que te explique las materias

¿Cuál fue la causa de ese problema?

Ser la primera vez que estudio a distancia y tantos años que me había graduado del colegio

¿Quién le ayudo?

La tutora que nos supo guiarnos para poder tratar de salir bien en nuestra carrera.

¿Cómo soluciono?

\_Leyendo otros libros en internet, investigando con otros compañeros

¿Qué aprendió de esta experiencia?

\_Que toda se puede que no háy barreras cuando uno quiere aprender.

Muchas gracias por su aporte

Dirección de Ordenamiento y desarrollo de MaD: Proyecto mentores



## CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

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

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

¿Qué problema enfrentó?

Mi problema fue con el maestro de Legislación Mercantil y Societaria nos dejó solos todo el semestre.

¿Cuál fue la causa de ese problema?

1. no contestaba los mensajes ni llamadas telefónicas
2. jamás nos dio una explicación de lo que preguntábamos
3. estuvo ausente y todos bien gracias

¿Quién le ayudó?

- 1 Con los compañeros lo que podíamos
- 2 la mentora Laura Mejía nos ayudó también hablar con los maestros, y el apoyo incondicional dando ánimos para no desertar.

¿Cómo solucionó?

Estudiando sola toda el semestre, por el maestro no AYUDO EN NADA además me quede en supletoria en su materia y le pedimos de favor q nos ayude con un cuestionario y NO quiso, y nos supo manifestar que la UTPL le exigió q no conteste los chat de sus alumnos.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

en el proceso de la mentoría aprendí a valorar el esfuerzo q hacemos para poder estudiar y no dejar de estudiar o desertar, si en pesamos algo tenemos que culminar nuestras metas propuestas..

Muchas gracias por su aporte

Dirección de Ordenamiento y desarrollo de MaD: Proyecto mentores

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACION

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACION A DISTANCIA

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

¿Qué problema enfrento?

los honorarios de chats y videoconferencias no fueron los apropiados para las personas que trabajamos

¿Cuál fue la causa de ese problema?

los honorarios poco accesibles para participar en estos eventos

¿Quién le ayudo?

Nadie, dije mensajes en EVA para que los vuelvan a redigir y los profesores no respondieron

¿Cómo soluciono?

No pude solucionarlo y me quedé sin esos puntos adicionales

¿Qué aprendió de esta experiencia?

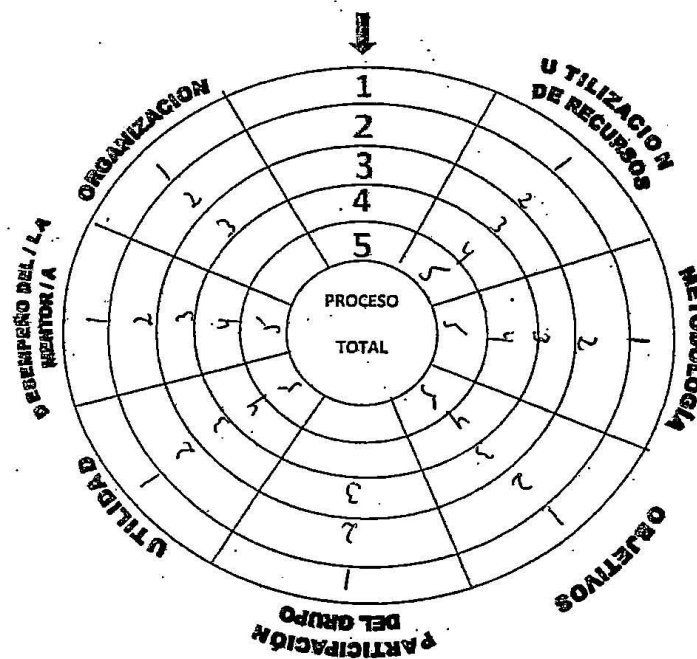
Aprendí a compatibilizar los tiempos de estudio y trabajo y aprendí nuevos hábitos de estudio.

Muchas gracias por su aporte

Dirección de Ordenamiento y desarrollo de MaD: Proyecto mentores

**ANEXO 5: EVALUACION DEL PROCESO DE MENTORÍA.**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA**



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

Que comience desde el inicio del ciclo académico y con  
 mayor información de en qué consiste el proyecto de  
 mentoría y sus beneficios.

Muchas gracias



Para:  
cc:  
cco:  
Asunto: Rm: mentora envío la evaluacion

## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORA

### ORGANIZACIÓN:

4

### DESARROLLO DE LA MENTORA:

5

### UTILIDAD:

5

### PARTICIPACIÓN DEL GRUPO:

3

### OBJETIVOS:

5

### METODOLOGÍA:

4

### UTILIZACIÓN DE RECURSOS:

WATSAP

CORREO ELECTRÓNICO

INSTALACIONES DE LA U EN REUNIONES

QUE SUGERENCIAS PUEDE DAR PARA MEJORAR PRÓXIMOS EVENTOS DE MENTORA.

1 SE PODRÍA EN PESAR ESTE PROYECTO DESDE LA JORNADA DE ASESORÍA .  
PARA PODER AYUDARNOS MUTUAMENTE Y ASÍ PODER COMPARTIR MUCHAS  
EXPERIENCIAS..

## EVALUACION DEL PROCESO DE MENTORIA

Calificar cada tema correspondiente al proceso de mentoría del 1 al 5, correspondiendo a 1 el puntaje más bajo y 5 excelente.

Utilización de recursos 5

Metodología 5

Objetivos 5

Participación del grupo 5

Utilidad 5

Desempeño de la mentora 5

Organización 5

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

Yo creo que ninguna por que ha sabido aconsejarnos muy bien y que asi siga siendo para no desmayar en continuar estudiando

Muchas gracias

## ANEXO 6: MAILS DE AGRADECIMIENTO DE MENTORIZADOS.



Para:  
cc:  
cco:  
Asunto:

Estimada mentora :

espero se encuentre bien en unión de sus seres queridos y muchos éxitos en sus labores diarios

todo es te lapso del primer semestre, usted ha sido mi guía en el estudio ayudando nos con sus experiencias vividas a lo largo de su carrera y me ha servido de mucho , también en muchas inquietudes que he tenido acerca de los cambios de regional, y sobre todo el animo para seguir adelante porque como muchos aveces pensamos desertar y ahí ha estado nuestra mentora día a día escribiéndonos en el whatsapp..

En su primer encuentro como usted sabe yo no pude asistir por el motivo que no tenia con quien dejar a mi bebe , luego cuando convoco a la segunda reunión ya nos conocimos personalmente con nuestra mentora Laura Mejía mi compañero Frarid , y mi persona los demás compañeros por su trabajo no pudieron asistir .

ante todo le agradezco infinitamente por su disponibilidad del tiempo con sus alumnos y por escuchar nuestros problemas cotidianos y sobre todo EL ANIMO que nos dio...

muchas bendiciones



Para:

cc:

cco:

Asunto: Rm: Agradecimiento por el apoyo de la mentoría

Por medio de la presente agradezco infinitamente el apoyo brindado por la mentora Laura Mejía. Desde el inicio a través de sus correos electrónicos y luego con la acertada creación del grupo de whatsapp para una mayor comunicación entre todos los mentorizados. Siempre pendiente de que podamos continuar en los estudios, con sus mensajes de apoyo e incentivo. Gracias por los mensajes cristianos que nos impulsaban para convertirnos en mejores seres humanos.

La tarea ha sido sumamente difícil, sobre todo porque los tiempos a nivel personal no siempre fueron buenos, y en esos momentos se encontraba el apoyo de nuestra mentora para no decaer por lo menos completamente.

Gracias por todo. Muchas bendiciones.