



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

**ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA**

**TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo,  
modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular  
de Loja. Evaluación de una experiencia, ciclo académico octubre 2014  
– febrero 2015.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**AUTOR: Gualán Erreyes, Hernán Roberto**

**DIRECTORA: Maldonado Garcés, Verónica Gabriela, Mgs.**

**CENTRO UNIVERSITARIO QUITO**

**2015**

## APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster  
Verónica Gabriela Maldonado Garcés  
**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. Evaluación de una experiencia, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, realizado por Gualán Erreyes Hernán Roberto, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Gualán Erreyes, Hernán Roberto declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. Evaluación de una experiencia, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, de la titulación de Psicología, siendo Maldonado Garcés, Verónica Gabriela, Mgs., director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

F:.....  
Autor: Gualán Erreyes, Hernán Roberto  
Cédula: 1718170101

## DEDICATORIA

A mi madre por su abnegada misión de inculcarme siempre y con humildad valores angulares en cuya cúspide siempre brilla su integridad, valentía y perseverancia.

Hernán

## **AGRADECIMIENTO**

De manera especial a mi madre, a la UTPL, y en general a todos quienes desde sus experiencias y disponibilidad aportaron con recursos tangibles e intangibles, motor y combustible de este logro compartido, nuestro logro.

Hernán

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
1 MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 La Orientación Educativa.....	5
1.1.1 Concepto. ....	5
1.1.2 Funciones. ....	6
1.1.3 Modelos.....	7
1.1.4 Importancia en el ámbito universitario.....	9
1.2 Necesidades de orientación en educación a distancia .....	10
1.2.1 Concepto de necesidades.....	10
1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow). ....	11
1.2.3 Necesidades de orientación en Educación a Distancia. ....	13
1.2.3.1 Para la inserción y adaptación. ....	14
1.2.3.2 De hábitos y estrategias de estudio. ....	15
1.2.3.3 De orientación académica.....	16
1.2.3.4 De orientación personal.....	16
1.2.3.5 De información.....	17
1.3 La Mentoría .....	18
1.3.1 Concepto. ....	18
1.3.2 Elementos y procesos de mentoría.....	20
1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría. ....	22
1.3.4 Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría... 25	
1.4 Plan de Orientación y Mentoría .....	27
1.4.1 Definición del plan de orientación y mentoría.....	27
1.4.2 Elementos del plan de orientación y mentoría.....	28
1.4.3 Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	28
1.4.3.1 Título .....	28

1.4.3.2	Coordinación y seguimiento de actividades.....	28
1.4.3.3	Selección y formación de participantes .....	29
1.4.3.4	Ratios y mecanismos de asignación .....	29
1.4.3.5	Incentivos .....	29
1.4.3.6	Programa de actividades.....	29
1.4.3.7	Calendario .....	30
1.4.3.8	Vías de comunicación y atención a estudiantes .....	30
1.4.3.9	Evaluación de resultados.....	30
2	METODOLOGÍA.....	31
2.1	Diseño de investigación.....	32
2.1.1	Objetivo General .....	32
2.1.2	Objetivos Específicos.....	32
2.2	Contexto .....	33
2.3	Participantes.....	34
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	35
2.4.1	Métodos. ....	35
2.4.2	Técnicas. ....	36
2.5	Procedimiento .....	37
2.6	Recursos .....	38
2.6.1	Humanos. ....	38
2.6.2	Materiales Institucionales. ....	38
2.6.3	Económicos. ....	38
3	RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	39
3.1	Características psicopedagógicas de los mentorizados .....	40
3.1.1	Pensamiento Crítico. ....	41
3.1.2	Tiempo y lugar de estudio.....	42
3.1.3	Técnicas de estudio.....	43
3.1.4	Concentración. ....	44
3.1.5	Motivación.....	45
3.2	Necesidades de orientación de los estudiantes.....	46
3.2.1	De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia. ....	46
3.2.2	De orientación académica.....	46
3.2.3	De orientación personal.....	48
3.2.4	De información.....	49
3.3	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda .....	51
3.4	Valoración de la mentoría .....	52
3.4.1	Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	52

3.4.2	Motivación y expectativas de los participantes.....	53
	Valoración general del proceso.....	53
3.5	FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	56
3.6	Matriz problemáticas de la mentoría.....	57
4	CONCLUSIONES.....	58
5	RECOMENDACIONES.....	59
6	PROPUESTA MANUAL DE MENTORÍA.....	60
7	BIBLIOGRAFÍA.....	66
8	ANEXOS.....	68



## RESUMEN

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo de acuerdo a las directrices de la UTPL, mismo que pretende ofrecer mejoras en la educación superior MAD, enmarcado en aspectos de acompañamiento y orientación que abarca las dimensiones personales y académicas de los estudiantes. El objetivo principal es identificar las necesidades de orientación, conocer los índices de deserción y establecer herramientas eficaces para re direccionar los procesos de enseñanza-aprendizaje de los alumnos del primer ciclo. Participaron dos estudiantes “mentorizados” del Centro Regional Quito, del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, guiados por un “mentor”. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo; se utilizó técnicas bibliográficas y de campo, además cuestionarios y fichas. Como fruto de la investigación se pudo conocer las necesidades de orientación de los estudiantes, se monitoreó su comportamiento a lo largo del proceso observando absentismo de dos alumnos y deserción de uno de ellos; finalmente se logró elaborar un Manual de Mentoría mismo que aporta herramientas valiosas al mentor y le permitirá encaminar de una manera eficiente e innovadora el proceso de mentoría.

**Palabras claves:** mentoría, mentor, mentorizado, orientación, necesidades, MAD.

## ABSTRACT

This research project was carried out according to the guidelines of the UTPL, this project aims to deliver improvements in Higher Education MAD, framed in aspects of support and guidance covering the personal and academic dimensions of students. The main objective of the project is to identify the needs of orientation, meet dropout rates and provide effective tools to redirect the teaching-learning students in the first cycle. The project involved two students, "mentees," they are the Quito Regional Center, and they belong to the academic year 2014 - 2015, they were led by a "mentor". The qualitative and quantitative, exploratory and descriptive method was used; bibliographical and field techniques are used in addition questionnaires and chips. As a result of the investigation it was found guidance needs of students, their behavior was monitored throughout the process by observing two students absenteeism and desertion of one of them; finally it managed to develop a Manual Mentoring same as the mentor provides valuable tools and allow routing of an efficient and innovative way the mentoring process.

**Keywords:** mentoring, mentor, mentee, guidance, needs, MAD.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace referencia a la evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes del primer ciclo de Educación a Distancia del Centro Regional Quito, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015; este proyecto viene motivado desde hace algún tiempo, y precisamente una de las principales razones han sido los altos índices de deserción que se evidencian en diferentes estudios, los cuales han determinado que aproximadamente el 50% corresponden a los estudiantes de nuevo ingreso o de los primeros ciclos.

Por consiguiente se pretende incorporar, ejecutar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para el estrato más vulnerable, estudiantes de los primeros ciclos y con desempeños deficientes o no satisfactorios de la Modalidad Abierta y a Distancia (MAD), con el objetivo de mejorar la calidad de los procesos en términos de orientación personal, académica y bajo la figura de un acompañamiento integral y efectivo.

Al hablar de mentoría es necesario considerar como referente a las mejores universidades a Distancia del mundo; como lo menciona la (UNESCO, 2013) “aquellas a las que algunos autores denominan como mega universidades, aquellas que superan en la actualidad a los 100.000 alumnos. Sin duda, son una referencia obligada y, en muchos casos, un punto de partida ineludible en la búsqueda de recursos, así como una importante fuente de recursos en sí mismas.”

Así tenemos: CHINA - Centre Radio and Television University of China (CTRVU); ESPAÑA - Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la universidad más grande de Europa por número de alumnos; FRANCIA - Centre National d'Enseignement à Distance (CNED); KOREA - Korea National Open University (KNOU); REINO UNIDO - The Open University of the United Kingdom (OU), es sin duda, el referente de las universidades a distancia del mundo entero. Fundada en 1971 cuenta con más de 160.000 alumnos registrados; SUDÁFRICA - University of South Africa (UNISA), a través de su página web está implementando un sistema virtual de comunicación alumno-profesor. Inglés; TAILANDIA - Sukhothai Thammathirat Open University (STOU); TURQUÍA - Anadolu Üniversitesi.

Y es que más allá de romper las barreras de la presencialidad y no conforme con lograr la inclusión de los estudiantes “rezagados”, la Universidad Técnica Particular de Loja se afana por igualar los altos estándares de calidad de las mejores universidades a distancia en el mundo, con la implementación de un proyecto piloto de mentoría, lo que se traduce en un modelo de acompañamiento y orientación que abarca las esferas personales y académicas en la figura de un “Mentor” el mismo que a su vez recibe directrices y apoyo del “Tutor o Consejero” formado y con experiencia necesaria para motivar y potenciar el aprendizaje de los estudiantes.

Se llevó a cabo una planificación concienzuda, flexible, Smart; lo que permitió enganchar al estudiante mentorizado, de modo que aunque los pasos fueron lentos, nunca se detuvieron. La presente investigación inició en el mes de octubre de 2014 fecha en la que la UTPL realizó la convocatoria a los estudiantes egresados de la titulación de Psicología MAD para participar en el Proyecto de Investigación Nacional, enseguida y de acuerdo a los protocolos establecidos por la institución se inició el proceso con una previa inducción de los: cronogramas, procesos y herramientas disponibles para tal efecto.

Se recibió apoyo del Equipo Técnico de Mentoría (ETM), entre los aportes tenemos: cronograma de actividades; determinación de la muestra (cinco estudiantes para cada mentor); soporte para el mentor (director de tesis o tutor consejero), herramientas de apoyo plataforma Web “Entorno Virtual de Aprendizaje” (EVA), en la cual el ETM publicó periódicamente la información e indicaciones necesarias para encaminar el proceso. Adicional a ello el ETM gestionó la entrega de material bibliográfico impreso, misma que contiene esquemas y puntos importantes a seguir.

Una vez finalizado el proceso de inducción se gestionó contacto con los mentorizados utilizando los medios electrónicos (mail, teléfono), y talleres presenciales. Una a una las actividades llevan el misma dinámica, el contraste entre comunicación presencial y no presencial, se ejecutó de acuerdo a las directrices del EMT y en función también de los criterios consensuados del tutor y mentor.

El informe del proyecto contiene tres capítulos; el primero abarca el Marco Teórico y presenta todos los conceptos sobre mentoría, orientación, necesidades de orientación, plan de orientación y mentoría; del mismo modo se profundiza el conocimiento de los términos clave como son mentor, tutor, consejero entre otros; la información conceptual permite esclarecer el camino y sobre todo guiar al mentor

durante todo el proceso. En el segundo capítulo se muestra en cambio la Metodología, aquí se describe el diseño de investigación, contexto, participantes, métodos y técnicas así como los procedimientos y recursos que se utilizarán; cabe mencionar que la investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo; en cuanto a las técnicas, se hizo uso de las bibliográficas y de campo, además cuestionarios y fichas.

En el tercer capítulo se muestra la tabulación de los datos, se realiza un análisis de resultados con apoyo de los diferentes métodos y recursos estadísticos, y se exponen guardando la cosmética y respetando normas APA. Es preciso mencionar que se pudo cumplir con los objetivos del proyecto tanto principales como secundarios, además se obtuvo información valiosa como el porcentaje de absentismo y de deserción, se pudo determinar las necesidades de orientación de los estudiantes y sus motivaciones durante el proceso.

En cuanto a las oportunidades que se detectaron en el proceso, entre las más valiosas se describen: el acceso a un sistema de interacción con estudiantes para dar soporte en el proceso de adaptación al sistema MAD, desarrollo de habilidades sobre orientación y mentoría, el acceso a información clave para la toma de decisiones. Entre los inconvenientes que se presentaron están: absentismo de dos estudiantes, deserción de un alumno, interacción asíncrona entre CONSEJERO – MENTOR – MENTORIZADO.

Como principales conclusiones desde el punto de vista del autor se tiene que el proyecto de mentoría es un recurso sustentable y eficaz que aporta mucho valor al proceso de aprendizaje de los estudiantes del primer ciclo, pero del mismo modo se recomienda tomar correctivos en cuanto a organización e implementación de recursos innovadores dentro de la plataforma virtual (EVA) para mantener la interacción simultánea entre: tutor – mentor – mentorizado.

## 1 MARCO TEÓRICO

## 1.1 La Orientación Educativa

Es importante tomar en cuenta que el tema de la orientación educativa no es algo que surge recientemente, más bien tiene un origen en la antigua Grecia, desde que el hombre empieza a desarrollar nuevas habilidades, inicia también la necesidad de formación y por ende la orientación, como lo menciona (Carrasco, 2005), “En principio Platón (427-347) A.C. señalaba la importancia que tenía la especialización del trabajo así como la selección profesional de los hombres” (párr.1); de igual manera hicieron sus aportes Aristóteles y Cicerón.

Ya para la era del Cristianismo tanto Quintiliano como Alcuino dada su profesión como educadores y asesores romanos desarrollaron mecanismos que permitían conducir u orientar a grandes personajes de aquella época, con lo cual se puede evidenciar la importancia de ejercer desde ya un proceso que permita fortalecer la formación de los hombres que dirigirían los altos mandos; en conclusión se entiende que una herramienta primordial para la formación del ser humano desde épocas remotas es la intervención orientativa, a continuación revisaremos el concepto.

### 1.1.1 Concepto.

Existen varios conceptos sobre la orientación educativa así tenemos algunos aportes presentados en (Parras, Madrigal, Redondo, Vale, & Navarro, 2008), como se citó en (Bisquerra, 1998), quien la define como:

Un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante programas de intervención psicopedagógica, basados en principios científicos y filosóficos (p. 33).

Ahora bien, dentro del contexto de educación superior también existen autores que han explicado este valioso proceso haciendo hincapié en que la orientación educativa:

Contribuye a personalizar la educación universitaria. La enseñanza en la universidad persigue que las personas construyan y maduren unos conocimientos y unas actitudes. Si pensamos que el aprendizaje es una evolución personal de cada alumno y que la característica fundamental de la

universidad del siglo xxi es el incremento en la heterogeneidad del alumnado (en cuanto a edad, expectativas, participación laboral durante los estudios...), la tutoría debe facilitar el seguimiento académico individualizado de los estudiantes en la planificación y desarrollo de su itinerario de formación (Alvarez, 2012).

Casi todas las definiciones de orientación incluyen la palabra ayuda como rasgo definitorio, cabe recalcar que se trata de un proceso continuo, que debe ser considerada como parte integrante del proceso educativo, que involucra a todos los educadores y que debe llegar a todas las personas, en todos sus aspectos de desarrollo personal y durante su vida, y en contraste con la educación a distancia más específicamente “los mecanismos de orientación en las universidades deben incrementar sus esfuerzos para ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias que les permitan adaptarse a las transiciones que tendrán que afrontar desde el inicio de sus estudios” (Manzano & Sánchez, Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a Distancia, 2010).

Para el autor la orientación educativa es un proceso por cuanto tiene una estructura muy bien definida, misma que apunta guiar a un estudiante, desde el acompañamiento integral con el fin de motivarle a conseguir sus metas profesionales o personales; sin dejar de lado que la importancia de este proceso desembocará o impactará fuertemente en su futura inserción laboral, de modo que pueda superar las dificultades a lo largo de su vida.

### **1.1.2 Funciones.**

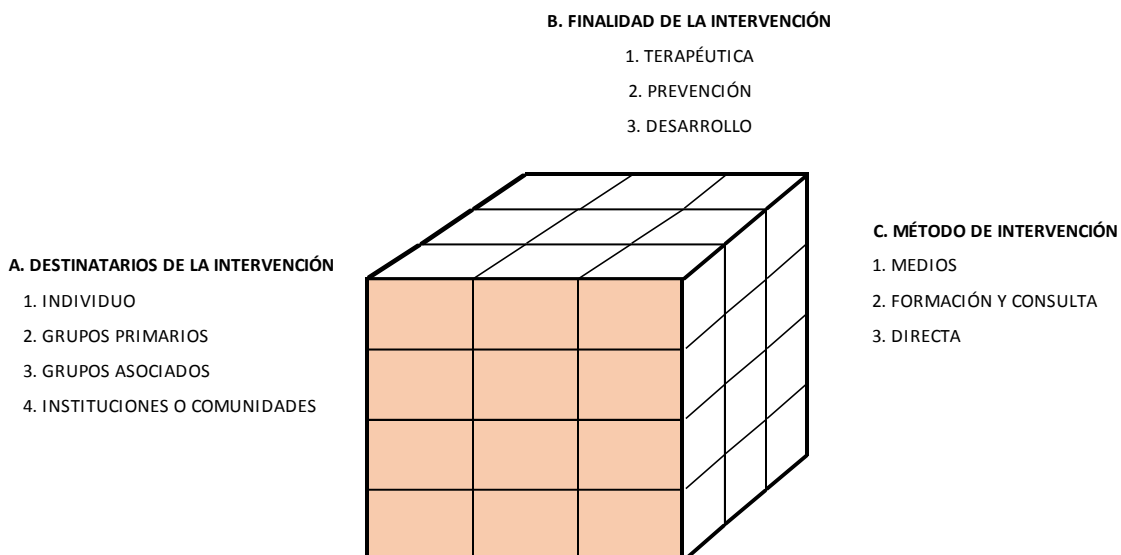
En cuanto a funciones se refiere existen innumerables puntos de vista, algunos autores incluso las han clasificado para poder analizarlas; pero sin lugar a dudas una de las principales propuestas que ha sido considerada como punto de partida por su enfoque multidisciplinario es el “Cubo de las 36 caras”, como nos muestra (Parras, Madrigal, Redondo, Vale, & Navarro, 2008), como se citó en (Morrill, 1974), en el cual se agrupa y se combina situaciones y funciones siguiendo la dinámica de un cubo, tal como lo muestra la figura 1.

Por lo tanto las funciones (sección B del cubo) dentro de esta concepción se detallan como Terapéutica, Prevención y Desarrollo; en el primer punto hace referencia a tratar un asunto de modo que se pueda reparar o corregir su dirección, por ejemplo un estancamiento en los aprendizajes escolares en los cuales se requiere necesariamente



la intervención de un tutor o profesional para dar soporte al educando, mismo que re direcciona el proceso de aprendizaje para que pueda alcanzar su meta.

**Figura 1.** Cubo de las 36 caras de Morril, Oetting & Hurts (1974).



**Fuente:** Vélaz de Medrano (1998, p. 48).

**Adaptado por:** Gualán E. Hernán.

En el segundo punto se trata de evitar que un evento indeseado ocurra dentro del proceso educativo; en nuestro ejemplo será preparar de manera adecuada al educando para evitar que recaiga, y la mejor manera será ponerle a reflexionar desde las experiencias previas y sustentarle con estrategias coherentes y aplicables a su caso; finalmente el tercer punto el de desarrollo que se refiere al crecimiento o madurez del individuo desde su esfera de la personalidad, no es otra cosa que cooperar para que el educando forje un futuro sólido y conquiste su mayores desafíos, es claro aquí un avance o progreso de la persona.

### 1.1.3 Modelos.

Para entender los modelos de orientación, debemos reflexionar que su importancia radica en su nivel de utilidad, ya que 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; dicho de otro modo constituyen una herramienta de uso directo y aplicable desde la experiencia inmediata más que desde su estructura conceptual, así lo sostienen (Parras, Madrigal, Redondo, Vale, & Navarro, 2008).

De acuerdo a (Rodríguez Espinar, 1993), en la obra Teoría y práctica de la orientación educativa, la complejidad de la Orientación genera una variedad de modelos cuyo enfoque de intervención es diferente según la perspectiva aportada. Durante las últimas décadas se han realizado distintas propuestas de modelos de Orientación en función de distintos criterios: históricos, psicológicos, racionales, de ayuda, tipo de relación, tipo de intervención.

En contraste con otros autores existe una clasificación de modelos de acuerdo a otros criterios entre ellos tenemos; según el ámbito de intervención (Sancho, 1988), propone tres modelos: clínico, psicopedagógico y ocio/psicopedagógico; según la relación orientador/orientado (Escudero, 1992): modelo técnico de expertos, centrado en contenidos y modelos centrado en la facilitación de procesos. Según el tipo de intervención (Rodríguez E. , 1993): a) Modelo de COUSELING o intervención directa e individualizada, b) Modelo de intervención directa grupal, c) Modelo de consulta o intervención indirecta individual y/o grupal, d) Modelo tecnológico.

Resulta muy interesante conocer que Parras et al (2008), han desarrollado un análisis de los principales modelos de orientación, lo que implica señalar elementos comunes a cada uno de ellos con el fin de comprender de mejor manera las convergencias y discrepancias; para ello han diseñado una tabla en la cual se desglosan los diferentes autores en forma vertical y los diferentes criterios de clasificación en línea horizontal como lo muestra la figura 2.

Al observar la tabla se puede ver claramente que los modelos en que más autores coinciden es el de Programas, seguido por Consulta y en tercer lugar el Counseling; así mismo aquellos modelos en que menos convergencia hay es en el Tecnológico y Servicios por programas dando la idea de que estos últimos no tiene mucha acogida al momento de la praxis.

Y como conclusión desde la perspectiva del autor, se tiene que cada modelo representa en si el pensamiento no solo de un investigador sino más bien de varios criterios que se aúnan otorgando más validez y sustento al desarrollar un programa de orientación, punto importante en el sentido de que el objetivo o meta es un ser humano con todas sus características variables, por lo tanto mientras más flexibles y adaptables sean los modelos, es mucho más fácil aplicarlos.

**Figura 2.** Diferentes clasificaciones de modelos de intervención.

Autores	Counseling	Consulta	Servicios	Programas	Servicios por programas	Tecnológico
Álvarez González (1991)			X	X	X	X
Álvarez Rojo (1994)		X	X	X		
Rodríguez Espinar y otros (1993)	X	X	X	X	X	X
Bisquerra y Álvarez (1996, 1998)	X	X	X	X		X
Jiménez y Porras (1997)	X	X		X		
Veláz de Medrano (1998)	X	X	X	X	X	
Sampascual y otros (1999)	X	X	X	X	X	X
Sobrado y Ocampo (1997)	X	X	X	X	X	X
Lázaro y Mudarra (2000)	X	X	X	X	X	X
Repetto (2002)	X	X	X	X		X
Pantoja (2004)	X	X		X		X
Hervás Avilés (2006)	X	X		X		
Santana Vega (2003) y Sanz (2001)		X		X		

**Fuente:** Parras et al. (2008 p. 54).

**Adaptado por:** Gualán E. Hernán.

#### 1.1.4 Importancia en el ámbito universitario.

Es indudable que la orientación en las instituciones de educación superior ha sufrido una importante transformación en nuestro país, y es así que lo estamos viviendo de una manera directa ya que es noticia de portada en diarios y revistas, y sobre todo lo palpamos quienes nos desenvolvemos en este medio. Pero la importancia es crucial y tal como lo detalla (Beltrán, 2002) “la orientación es una función vital en la educación superior que requiere el compromiso y experiencia tanto de los orientadores como de los profesores y otros profesionales implicados” (p. 141). De ahí, que fijar un modelo de organización es un elemento imprescindible en cualquier propuesta que queramos llevar a cabo, menciona el mismo Beltrán.

Dentro de esta misma línea (Rodríguez M. L., 2009) expone los puntos más relevantes que los servicios de orientación universitaria debería abordar.

- a) Ayuda y orientación a los estudiantes, para que aprendan a desarrollar el conocimiento de sí mismo, su propia identidad, su propia autonomía y a conocer claramente sus valores personales y profesionales.
- b) Ayuda y asesoramiento de las Facultades y Departamentos, no solo en el aspecto educativo (planes de estudio) sino también instructivo.
- c) Ayuda en la administración universitaria para adaptar los servicios a las demandas reales de los estudiantes.

En conclusión los criterios de ambos autores Beltrán y Rodríguez concuerdan en términos claves como son: compromiso y profesionalismo; compromiso consigo mismo y con los involucrados en una relación de permanente horizontalidad, y profesionalismo en el sentido mismo de conocer qué y cómo lo va a llevar a cabo; características que ciertamente pueden sostener un proceso de orientación en un contexto de educación superior. En concordancia con este apartado el autor considera necesario que tanto los estudiantes como las universidades deben mantener abiertos los canales de comunicación para poder enterarse y retroalimentar de las necesidades de orientación y de ese modo cumplan con su cometido, en otras palabras sin una buena comunicación no existe la orientación.

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

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

Para tener una idea global sobre las necesidades es vital conocer de donde proviene el tema pero enfocado al ámbito de los seres humanos, y es así que (Puig, Sabater, & Rodríguez, 2012), mencionan que el término “necesidades humanas básicas” tiene su origen como tal en el seminario internacional patrocinado por UNCTAD (United Nation Conference on Trade and Development) y por el UNEP (United Nations Environmental Program) realizado en 1974 en México, el cual ha sido conocido también como la “Declaración de Cocoyoc”. (p. 1-3).

Para Puig, M. et al. (2012), “la noción de necesidad humana se entiende en el sentido de desarrollo de los seres humanos y no en el sentido de desarrollo de países o producción de bienes materiales.”; así mismo afirman que el concepto de necesidad se debe analizar desde la evolución del constructo y su significado. Explican que en el siglo XIX, período de la industrialización, autores como Karl Marx, Durkheim, Georg Simmel y Max Weber aportaron ideas sobre el significado de necesidad.

Se entiende la necesidad en términos de escasez o carencia, es decir la falta de recursos para cubrirla y su superación se impone al individuo con mucha prioridad para poder seguir con su vida; del mismo modo se diferencia entre impulsos constantes como el hambre y el instinto sexual, que se modifican en la forma de exteriorizarlo según el ámbito cultural, y los impulsos relativos, cuyo origen depende de la estructura social y de las condiciones comunicativas y productivas. Es aquí que Puig, M. et al. (2012) mencionan “las referencias aisladas que Marx expresa sobre las necesidades, mantienen un marcado carácter ambivalente que se debate entre la universalidad de las necesidades y la subjetividad de las mismas, marcada por un contexto capitalista.” (p. 2).

Entonces, avanzando un poco en la misma línea se viene considerando que una de las aportaciones más completas e influyentes sobre la temática de las necesidades es la Teoría de las Necesidades de Maslow, psicólogo de corriente humanista que desarrolló en los años setenta una teoría sobre la motivación, en su propuesta ha jerarquizado las necesidades según el orden de importancia para la vida del ser humano. Con su teoría intenta explicar los elementos que motivan, guían o dirigen la conducta humana; es así que sostiene que las personas son conceptuadas como seres activos, dinámicos, en desarrollo constante y en búsqueda de elementos fuera de su alcance inmediato; es de ese modo que están motivadas a satisfacer sus necesidades de forma tal, que dichas aspiraciones dominan todas las actividades humanas.

### **1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow).**

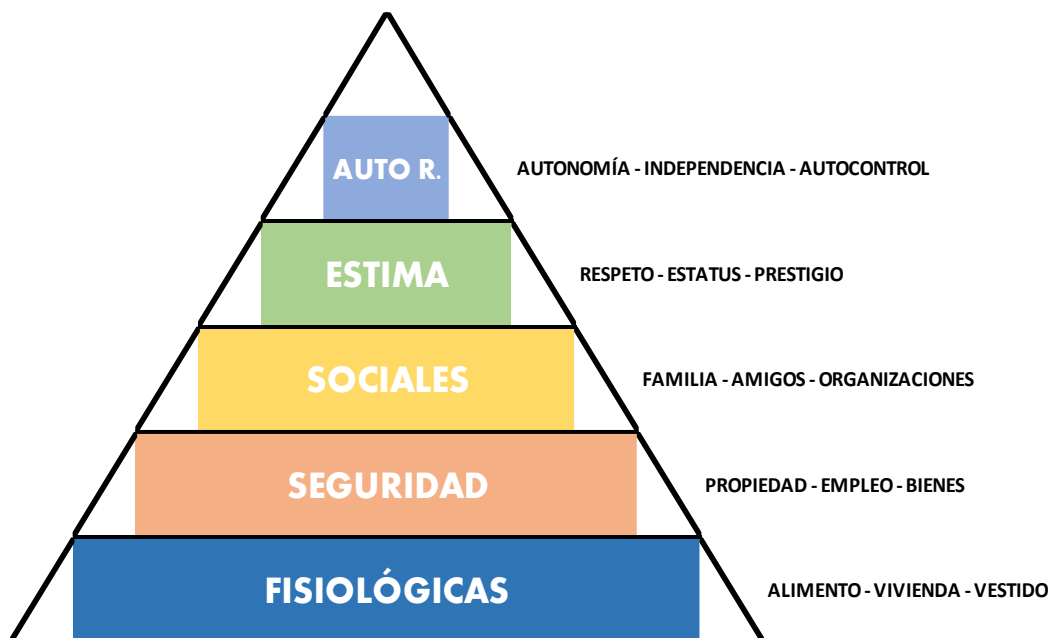
Antes de tratar el tema de las necesidades de autorrealización es preciso conocer un poco la biografía de su autor, el psicólogo de corriente humanista Abraham Maslow, la bibliografía nos dice que nació en Brooklyn, Nueva York, en 1908, hijo de judío-rusos inmigrantes, se caracterizó en la juventud por una extrema timidez y un evidente comportamiento neurótico; se hace mención que muchas personas allegadas lo calificaron como un tipo brillante, desdichado y solitario que incluso el propio Maslow se había convencido que ante tal fealdad era mejor esconderse en los vagones vacíos del metro y de ese modo evitar ser observado por el resto de gente.

(Cloninger, 2003) Precisa “La teoría de Maslow bosqueja un proceso de crecimiento desde las necesidades básicas, incluyendo las necesidades fisiológicas que compartimos con los animales, hasta las motivaciones más elevadas que se desarrollan

cuando los seres humanos logran todo su potencial” (p. 441). Pero así mismo aclara Cloninger “no todos alcanzan este nivel superior”.

Maslow representa su teoría de las necesidades en una pirámide (véase figura 3), donde se aprecia que las necesidades básicas ascienden desde la base, y es en la cúspide donde reside la autorrealización, o autoactualización como lo colocan en varias fuentes bibliográficas, el mecanismo sustentado por Maslow indica que para llegar a la cúspide, el hombre tiene que satisfacer las necesidades de orden inferior, desde allí continua su ascenso conforme logra cada objetivo avanza por el siguiente, en una dinámica de esfuerzo y superación constante.

**Figura 3.** Jerarquía de las necesidades de Maslow.



**Adaptado por:** Gualán E. Hernán.

Por lo tanto las necesidades de autorrealización son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; en la cual se puede afirmar que cada quien posee un talento único como el artista o el pintor, así también el gerente de una empresa o el dueño de un negocio, que una vez alcanzado su profesión entienden la satisfacción de dicha necesidad.

### 1.2.3 Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

Considerando que la educación a distancia está legalmente reconocida en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, misma que de acuerdo al Registro Oficial N° 417 del 31 de marzo del 2011, Art. 46.- Modalidades del Sistema nacional de Educación, reconoce:

**c. Modalidad a distancia.-** Es la que propone un proceso autónomo de las y los estudiantes, con acompañamiento no presencial de una o un tutor o guía y de instrumentos pedagógicos de apoyo. La modalidad a distancia puede realizarse a través de internet y de otros medios de comunicación. La Autoridad Nacional de Educación incorporará una oferta educativa que garantice la implementación de esta modalidad a través de un programa de Educación para adultos de ejecución en los países de acogida de ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior.

Se considerarán las mayores facilidades posibles para la inclusión de personas en movilidad y mecanismos ágiles de acreditación de estudios. Las modalidades de educación semipresencial y a distancia tendrán que cumplir con los mismos estándares y exigencia académica de la educación presencial. Estas modalidades abarcarán todos los niveles en las especialidades autorizadas por la presente Ley.

Así también Arnobio Maya educador y escritor colombiano, experto de la UNESCO en una de las publicaciones dirigidas hacia la región centroamericana añade “Reconocemos que la tutoría es uno de los temas y actividades más importantes y apasionantes de la educación a distancia, por ello si el manual nos resultó un poco extenso fue por real imposibilidad de constreñir más, tan interesante temática” (Maya, 1993).

Pero, ¿qué es exactamente la educación a distancia?, para explicar ello García Aretio, en la Revista Iberoamericana de Educación a Distancia de diciembre de 1999 nos escribe “La Educación a Distancia es una metodología, una modalidad, un sistema o un subsistema educativo”, así mismo García hace hincapié en que este tipo de propuestas “requieren fundamentar y justificar sus virtualidades y hallazgos, así como sistematizar sus principios y normas”.

Así pues (García, 1999) explica diversas teorías destacadas sobre la Educación a Distancia, y una de las que más llama la atención es “La Teoría de la distancia Transaccional” y es que al hablar de distancia precisamente esta teoría hace referencia a algo más que una separación física entre tutor y estudiante, refiere una distancia de percepción y entendimiento, en parte causada por la misma separación física.

Está propuesta nos habla sobre la transacción llamada educación a distancia que ocurre en un ambiente cuya característica principal es la separación física entre tutor y alumno, entendiendo transacción como interacción entre ambos, interviene también el ambiente y el proceso de enseñanza-aprendizaje; esa separación produce un desfase de comunicación, una brecha psicológica, un espacio de malentendidos entre lo que enseña el profesor y percibe el alumno, a ese espacio se lo define como “distancia transaccional” y según esta teoría “lo que determina la cantidad de distancia en un programa es una función de dos variables: el diálogo y la estructura”.

Así mismo es importante conocer cuáles son los componentes del Sistema de Educación a Distancia, según (García, 1999) menciona que son: a) el alumno, b) el docente, c) los materiales, d) las vías de comunicación y e) la infraestructura organizativa y de gestión. Una vez que hemos refrescado el contexto de conceptualización de la educación a distancia, su marco legal y sus componentes podemos evidenciar que frente a estos últimos van a existir ciertas necesidades sobre todo en el elemento-destino llamado por García como “el alumno”.

### ***1.2.3.1 Para la inserción y adaptación.***

En lo que se refiere a este tipo de necesidades de orientación, tras numerosos estudios realizados en los últimos años, en el campo de la educación de adultos y a distancia, (Bermúdez, 1993) menciona que “la auto-dirección no es una condición inherente, per se, a la naturaleza del adulto”, del mismo modo añade que:

Los adultos que retornan al medio educativo después de años sin estudiar, tal cual es la situación de algunos estudiantes universitarios a distancia, se sienten desorientados e inseguros en relación con sus habilidades para estudiar y para combinar, además, su "nuevo" rol de estudiantes con los otros roles que desempeñan en forma simultánea. Si a ello agregamos los problemas de aislamiento físico y psicológico que enfrenta el estudiante a distancia, así como otros propios de la naturaleza misma de su interacción con la institución



educativa, no es sorprendente que muchos de estos estudiantes se sientan incapaces de "sobrevivir" dentro de esta modalidad y tiendan a desertar tempranamente de la misma. (p. 81).

Teniendo claro este punto de partida, entendemos que lo dicho por (Bermúdez, 1993), se evidencia en las instituciones en las que se imparte educación a distancia, siendo que cada vez más las características del estudiante en cuanto a edad se refiere son muy notorias, por ejemplo en nuestro país hasta hace unos 15 años la modalidad a Distancia era una opción mayoritariamente para personas adultas cuyo objetivo principal era retomar sus estudios superiores o cursar una carrera que mejore su calidad de vida, en ese entonces las necesidades de inserción y adaptación se enmarcaban en un contexto tecnológico muy limitado; hoy en día las necesidades de este tipo de estudiantes han migrado a un sistema más complejo en el que antes de comprender la temática de un nuevo sistema de estudio, deben empaparse primero de conocimientos tecnológicos básicos.

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

El mismo (Bermúdez, 1993), afirma que un gran número de estudiantes a distancia “carece de las habilidades necesarias para enfrentar con éxito los retos que le plantea esta modalidad educativa en términos de: estudio en soledad, manejo eficiente del tiempo y auto-dirección del aprendizaje, por lo que requiere ayuda institucional” para desarrollar estas habilidades; que en la dinámica de educación a distancia son herramientas cruciales para un excelente aprendizaje.

Desde allí Bermúdez nos muestra tres tipos de problemas propios del estudiante a distancia:

1. Los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje.
2. Los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal.
3. Los derivados de la situación personal del estudiante, quien suele ser un adulto, con la necesidad de compartir sus responsabilidades estudiantiles con otras igualmente exigentes, como la familia y/o el trabajo.

Y es que al analizar el tema de hábitos y estrategias de estudio en la práctica resulta ser una necesidad bastante compleja, considerando que la realidad de la mayoría de estudiantes de esta modalidad no dispone de un tiempo necesario para plantearse o diseñar un plan o proyecto de esta naturaleza. Aquí entonces se hace más notorio una necesidad adicional y es saber administrar el poco tiempo de que se dispone, y un aprendizaje sobre control o manejo de estrés, considerado hoy en día el principal enemigo del ser humano.

### **1.2.3.3 De orientación académica.**

Si a lo antes mencionado le adicionamos un nivel de dificultad más, tendremos entonces las llamadas necesidades propias del currículum, aquellos conocimientos científico técnicos que en los educandos viene a ser el principal reto por su dificultad en la asimilación; por lo general el estudiante lee los contenidos, pero esto no asegura la comprensión de los mismos; es precisamente allí donde se evidencia la necesidad de orientación académica, más aún cuando el estudiante no tiene bases de tal o cual materia. De no contar con una adecuada orientación para lograr un aprendizaje significativo, se arrastrará ese vacío, mismo que conforme se avanza en la malla o pensum, la tarea se vuelve más compleja e incomprensible, corriendo el riesgo de que en algún momento sea esto un motivo de deserción.

Bajo este contexto (Bermúdez, 1993) clasifica las necesidades del estudiante a distancia en tres tipos:

1. Derivadas de las características de los alumnos.
2. Derivadas de la calidad educativa y la naturaleza del sistema.
3. Derivadas de la naturaleza de los diferentes aprendizajes.

### **1.2.3.4 De orientación personal.**

Muchos de nosotros optamos por una carrera por el simple hecho de haberlo escuchado de nuestros padres, amigos, compañeros de trabajo, pareja entre otros. Pero la interrogante principal en este punto sería: ¿cuál es tu meta u objetivos en la vida?, ¿por qué escogiste tal o cual carrera? Ante esas simples preguntas la mayoría responde con una mezcla de dudas o inseguridad; saliendo a flote otra gran necesidad “la carencia de orientación personal”, lograr esa certeza que me permita responder sin dudas hacia

dónde quiero ir, cómo lo voy a conseguir y con qué herramientas lo lograré, depende en gran parte de ver satisfecha este tipo de necesidad.

En una de las clasificaciones mencionadas por (Bermúdez, 1993), elabora una lista exhaustiva de las necesidades del estudiante a distancia, de la cual deriva tres categorías, y justamente una de ellas, la primera hace mención a la motivación y autoestima:

1. Emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima).
2. Organizacionales (habilidades para la autodirección y para la interacción con la institución educativa).
3. Intelectuales (habilidades cognoscitivas).

En el mismo ámbito señala cuatro tipos de necesidades del estudiante a distancia:

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

#### **1.2.3.5 De información.**

Sobre este apartado es vital reconocer que el ser humano es un ser social por naturaleza, y para poder lograr ese desempeño debe hacer uso de una herramienta tan necesaria como es la comunicación, en eso se basa o radica el nivel de conocimientos o aprendizajes que poseemos; y más que nada en el contenido o información que transmitimos o que nos transmiten.

Dicho de otro modo el vehículo de la información es la comunicación, y en el contexto de la educación a distancia precisamente los actores principales son las autoridades y la misma institución como tal, ya lo describe (Bermúdez, 1993) que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas con “la información y con el estímulo o apoyo moral necesarios para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importantes de su vida adulta.” Y nos muestra también que además de

todas las necesidades ya señaladas, se encuentra “la ayuda que requiere el estudiante para tratar con el usualmente impersonal, burocrático e inflexible sistema administrativo de las instituciones de educación a distancia”.

### 1.3 La Mentoría

Al ser un tema nuevo y con una utilidad muy amplia varios autores lo han definido en base a las necesidades de los estudiantes, pero en general el proceso al estar enmarcado en términos de Educación a Distancia, tenemos una afinidad de criterios desde los más emblemáticos o tradicionales hasta los más especializados, a continuación en la figura 4 se muestra una representación de lo que se pretende con la mentoría.

**Figura 4.** Representación de la función de la mentoría.



**Fuente:** recuperado de <http://www.unedsevilla.es/programa-de-b-mentoría>.

#### 1.3.1 Concepto.

El término mentoría en la actualidad viene siendo muy utilizado, sobre todo en los países en vías de desarrollo como el nuestro, es así que el gobierno de la República del Ecuador, a través del Ministerio de Educación desarrolla un programa de Mentoría, y sobre la cual menciona “La mentoría en una nueva función dentro de la carrera docente, establecida en el artículo 114 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)”.

El enfoque de este programa de mentoría es “realizar capacitación y acompañamiento pedagógico a otros maestros y maestras fiscales dentro de sus escuelas y aula de clase”. Cabe recalcar que el enfoque de aquel programa no es el objetivo del presente

estudio, si se lo menciona es para dar a conocer que el término se lo viene usando en diferentes instancias y acorde a las necesidades de la población; lo importante que se puede rescatar es la dinámica o motivo de intervención.

De acuerdo a (Casado, 2010) quien se desempeña como directora del Instituto de Formación e Innovación Educativa de la Universidad de Burgos, Granada, menciona que el origen de la palabra mentor-mentoría “proviene de la mitología griega del siglo VIII A.C., aparece por primera vez en ‘La Odisea’ de Homero, cuando Ulises decide ir a la guerra de Troya, y encarga a su buen amigo Mentor la educación de su hijo Telémaco.” Desde entonces, el término mentor, se asocia al de consejero, sabio o asesor.

Para complementar, la misma (Casado, 2010), define mentoría como:

Un proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar), y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje (p. 92).

Así mismo (Sánchez, 2013), recalca que “La mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor” (p. 1). Y es justamente en esta guía donde hace mención y seguimiento de la importancia de la mentoría en lo que respecta al aprendizaje en entornos de educación a distancia.

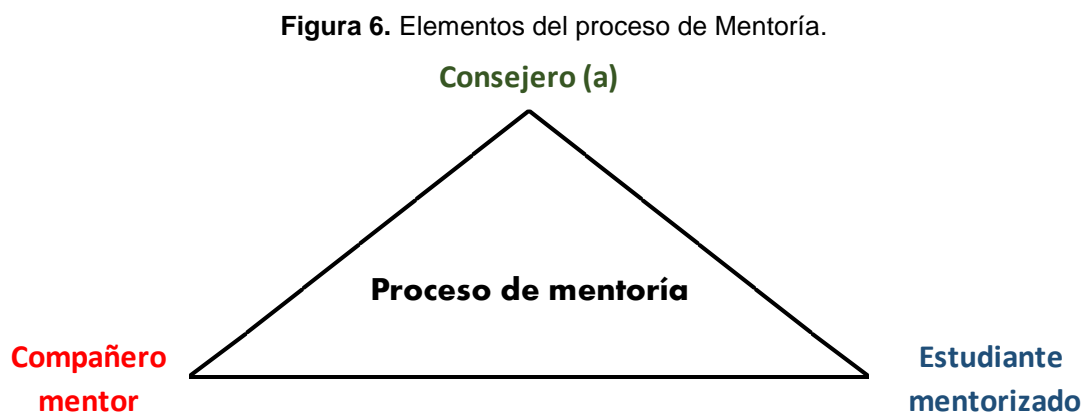
Para el autor, la mentoría en concordancia con lo ya expuesto, es la asesoría y acompañamiento de un estudiante experimentado hacia otro que carece de ello. La finalidad es afianzar tanto los aprendizajes metodológicos como los personales en tema de hábitos y organización personal. Desde este punto de vista la mentoría se enmarca en un contexto educativo en el que por sus limitaciones de tipo físico-presencial requiera un soporte adicional.

### 1.3.2 Elementos y procesos de mentoría.

De acuerdo a (Manzano, Martín, Sánchez, Risquez, & Suarez, 2012) “el proceso de orientación tiene lugar en el marco de una relación triádica, en la que intervienen el consejero, el compañero-mentor y el estudiante mentorizado”. Por lo antes mencionado se recalca que los elementos de la mentoría son tres, involucrados en una dinámica de interrelación y por consiguiente autodependientes, que en ausencia de alguno de ellos el proceso probablemente desaparecería.

- Consejero, profesional con formación en procesos de acompañamiento y tutoría, capaz de dirigir, motivar y corregir al mentor.
- Mentor, estudiante de niveles superiores o egresados que con su experiencia como herramienta clave, dan soporte a los nuevos alumnos que ingresan a un proceso determinado de aprendizaje.
- Mentorizados, alumnos que inician un proceso educativo y que por lo general requieren apoyo de una persona que les sirva de guía y sobre todo que se identifique con su realidad.

En la figura 6 se evidencia esta interacción triádica propuesta por Manzano et al., en una publicación realizada por la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal en 2012.



**Adaptado por:** Gualán E. Hernán.

En cuanto a **procesos** se refiere, existen algunos aportes, entre los cuales tenemos el de (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004) en dicha publicación llegan a la conclusión de que la Mentoría se desarrolla en cuatro o cinco fases muy bien definidas de acuerdo al criterio de importantes autores como Kram, Phillips-jones, Gray. En los tres criterios

se puede evidenciar que hay una gran similitud de los procesos cuyas únicas diferencias son más bien de carácter descriptivo. Más adelante se presenta también otro aporte de Sánchez en el que se hace mención a cuatro fases por el cual rige un proceso de mentoría.

En la figura 7 se resume a manera de cuadro las fases del proceso de mentoría. Y como se explicó anteriormente la mayoría de autores desde los años ochenta hasta los más recientes tienden a marcar un inicio controlado por el mentor y tutor, un desarrollo en el que intervienen los tres y un final en el cual el protagonista principal será el mentorizado; el objetivo está en función de la actividad de todos los integrantes, algo que podría verse truncado si no se ejecuta una sincronía de gestiones.

**Figura 7.** Fases en el proceso de mentoría.

Kram 1983	Phillips-Jones 1982	Gray 1989
<i>INICIACIÓN</i> Periodo inicial de la relación y proceso.	<i>ADMIRACIÓN MUTUA</i> Inicio de la relación y valoración relacional.	NIVEL 1 Mentor
<i>CULTIVACIÓN</i> Fase intermedia, caracterizada por el aprendizaje continuo y experiencia.	<i>DESARROLLO</i> Fase intermedia donde sucede el ciclo de ayuda y apoyo de la mentoría	NIVEL 2 Mentor Mentorizado
<i>SEPARACIÓN</i> Implica un cambio en los roles o en la experiencia relacional.	<i>DESILUSIÓN Y DESPEDIDA</i> Asunción plena de nuevos roles, y revisión final del proceso	NIVEL 3 Mentor Mentorizado
<i>REDEFINICIÓN</i> Cuando la relación termina o se asumen plenamente nuevas perspectivas.	<i>TRANSFORMACIÓN</i> Se empiezan individualmente nuevos caminos y perspectivas.	NIVEL 4: Mentorizado Mentor
		NIVEL 5 Mentorizado

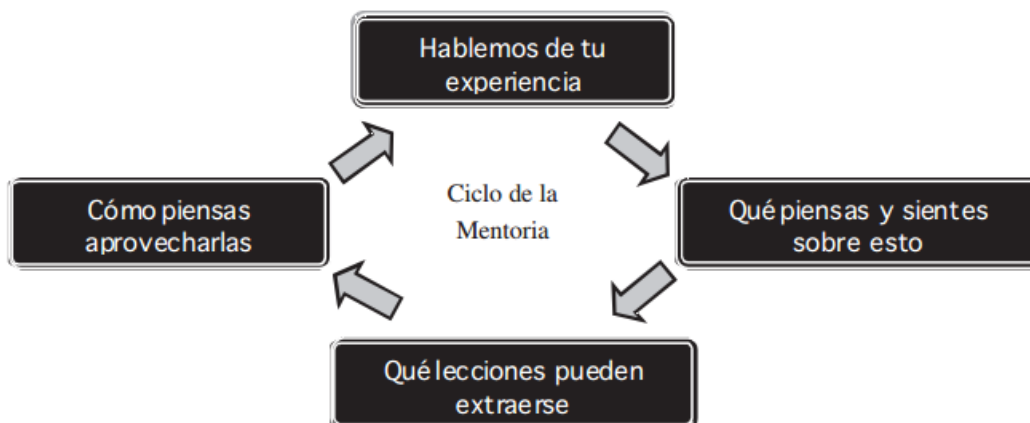
**Fuente:** Valverde A, et al. (2004, p. 101).

Así también (Sánchez, 2013) menciona que “tanto en la mentoría cara a cara, como en la e-mentoría, el proceso se desarrolla en cuatro fases o etapas”; éstas son:

- Construcción de la relación de confianza.
- Intercambio de información y definición de metas.
- Consecución de metas y profundización del compromiso.
- Terminación de la mentoría y planificación del futuro.

Como vemos hay una convergencia en los puntos de vista antes explicados, sin embargo (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004), nos muestran además un ciclo de la mentoría, el cual detallan ha sido desarrollado por Alred, Garvey y Smith (1999) y por Carr (2000); los mismos sustentan que en el ciclo de mentoría “tienen lugar las experiencias y actividades determinantes del proceso de ayuda: establecimiento de acuerdos, pasos de acción, reflexión y aprendizaje y conclusiones” (p. 102). El ciclo mantiene la premisa de que el accionar que promueve el mentor está sujeto a un proceso de monitoreo y revisión continuo, esto va desde el punto de partida a la toma de decisiones, reafirmando que al ser un proceso circular logra un feedback constante y permite de ese modo a todos los involucrados ejercer control sobre hechos (causas) y sus resultados (consecuencias). En la figura 8 se puede apreciar el destacado ciclo de la mentoría, adaptado por Valverde et al. (2004).

**Figura 8.** Ciclo de la Mentoría.



**Fuente:** Valverde A, et al. (2004, p. 103).

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

Es preciso tomar en cuenta como lo comentan Valverde, A. et al. (2004) “los agentes implicados en todo proceso de mentorización dependerán del modelo base de intervención del que se parta” (p. 98); dicho de otro modo primero se debe tomar en cuenta que los perfiles se podrán describir una vez que tengamos marcado el número y tipo de involucrados en el proceso; ya que no siempre va a ser el mismo, pues podrían variar en función del tipo de modelo como se mencionó anteriormente.

Tanto Valverde, A. et al. (2004), así como (Manzano, Martín, Sánchez, Riskey, & Suarez, 2012), concuerdan en describir los perfiles de tres tipos de involucrados en la mentorización:



**El Mentor**, persona con un gran cúmulo de conocimientos y experiencias, lo cual le convierte en pieza clave para dar soporte a otros que carecen o no han desarrollado dichas cualidades y que se encuentran en un proceso de formación. En general se cree que las habilidades características de un buen mentor son innatas; pero contrariamente a ello, Valverde, A. et al. (2004), sostienen que “un mentor se va moldeando a lo largo de sus experiencias de vida”, por lo tanto entre las competencias básicas o perfil del mentor tenemos:

- Persona comprometida con su rol.
- Querer y saber ayudar; predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.
- Capacidad de ayudar, orientar y asesorar.
- Disponer de buenas habilidades personales para la comunicación, la empatía, la confianza, la escucha, la solución de problemas, la toma de decisiones, para compartir.
- Poseer una actualizada base de conocimientos en general y en particular en relación a las carencias que el mentorizado posee.
- Ser un buen ejemplo de los valores/cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso.
- Activar continuamente el proceso de mentorización: feed-back positivo, entre otras.

Por otro lado Manzano et al. (2012), manifiestan que el perfil de un compañero-mentor se sustentan de acuerdo a los objetivos que se persigue para los Mentorizados, entre los puntos principales están:

- Aconsejar al estudiante, tanto sobre «qué hacer» cuanto sobre «cómo hacerlo» para conseguir los objetivos propuestos.
- Orientar el aprendizaje: planificar actividades de prevención, anticipándose, desde la experiencia docente en su ámbito científico y disciplinar.
- Motivarle y ayudarle en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje, autónomo y autorregulado, desde la enseñanza de la materia específica.
- Facilitar tomas de decisiones académicas acertadas.
- Ayudarle a establecer un nexo entre los aspectos académicos y los profesionales.
- Colaborar estrechamente con las diversas estructuras y/o profesionales especializados dentro de la Universidad.

Adicionalmente estos autores consideran como requerimiento mínimo para ser Mentor, lo siguiente:

- Haber superado el 50-75% de los créditos.
- Haber obtenido buenas calificaciones en el conjunto de la carrera y/o en el último curso.
- Solicitar la participación como compañero mentor.
- Realización de un curso breve de formación, y;
- Reconocimiento de créditos.

Como vemos en ambos casos prima el sentido de acompañamiento y orientación, son quizá las palabras más destacadas de todo el proceso, para nuestro caso particular y motivo de la presente investigación el Mentor es el estudiante del seminario de Fin de Titulación de Psicología de la UTP.

**El Mentorizado**, estudiante que está iniciando los primeros cursos universitarios en la modalidad abierta y a distancia, y que por sus características personales y las del sistema de educación se hace necesario recibir apoyo y ciertas directrices para lograr un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje. Las características principales se acuerdo a Valverde, A. et al. (2004), son:

- Comprometerse con el rol que ha de asumir.
- Encontrarse en un período crítico, de transición, o de fuerte desarrollo.
- Mostrar habilidades sociales e interpersonales.
- Ser consciente de su propia situación y hacia dónde quiere ir.
- Desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje.
- Mostrar una actitud activa y participativa.
- Ser crítico, sobre todo consigo mismo y saber aceptar las críticas de los demás.
- Flexible ante el aprendizaje y la adaptación.

En nuestro caso particular y motivo de investigación, los Mentorizados son una muestra de nuevos estudiantes de primer semestre del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, mismos que en las pruebas de aptitudes no superaron la media aritmética, quienes son seleccionados por el equipo de gestión del proyecto mentores de la Modalidad Abierta y a Distancia, mismos que disponen de una base de resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales. En este caso la palabra clave es

necesidad, es decir aquello de lo que carece el mentorizado y que debe ser intervenido de una manera adecuada.

**El Consejero**, profesional con formación en temas de orientación y metodologías de estudio, generalmente son seleccionados en cada centro asociado, participan en la experiencia de manera voluntaria, brindan soporte a los mentores. Entre las competencias más importantes recalçadas por Manzano, N et al. (2012), se muestran:

- Competencias sociales, asertividad: facilidad para la relación personal con estudiantes y profesores.
- Conocimiento amplio de la Titulación.
- Conocimiento amplio de la Universidad y del Centro Asociado.
- Disponibilidad para la atención de estudiantes.
- Apertura hacia la innovación, para la propia formación permanente.
- Capacidad crítica y constructiva.
- Realización de un curso de formación.

Su función principal es de tipo informativo, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación. Para efectos del presente trabajo de investigación, se considera Consejero o Tutor a los directores de Tesis, es decir Docentes de la UTPL, que de acuerdo a (Buele & Bravo, 2014) explican que el consejero “ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del Programa de orientación y Mentoría; coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría”.

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

Como lo menciona (Sánchez, 2013):

Al comienzo de la actividad se define un calendario previsible de reuniones, que después el tutor se encargará de ajustar, junto con los mentores, de acuerdo a las necesidades de cada equipo. Por otra parte, también al comienzo de la actividad, los coordinadores se encargan de definir un temario tentativo sobre los asuntos a tratar en las reuniones, abordando todos aquellos temas de interés para los alumnos de nuevo ingreso teniendo en cuenta a su vez su conveniencia en cuanto a la temporalidad.

Es importante tomar en cuenta que la diversidad de los temas enriquecerá el proceso, siempre podrán surgir unos nuevos tópicos e interrogantes a tratar en cada reunión, de forma que la dinámica de cada equipo se ajustará a sus necesidades. Después de las reuniones, el mentor estará en la capacidad de elaborar un informe en el que podrá describir brevemente: los alumnos que han asistido, los temas tratados, asuntos relevantes que ha surgido, opiniones y sugerencias.

Entre las técnicas que destacan (Buele & Bravo, 2014) están:

- Técnicas de investigación bibliográfica: la lectura, mapas conceptuales y organizadores gráficos, resumen o paráfrasis.
- Técnicas de investigación de campo: la observación, entrevista, encuesta, grupos focales.

La investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos.

El motivo de utilizar la investigación bibliográfica es precisamente tener puntos de referencia válidos que sustenten y validen cualquier trabajo investigativo; en el marco de nuestra investigación es necesario conocer lo que otros han hecho, cómo lo han llevado a cabo, y el por qué. Además que nos permiten ampliar esos conocimientos y enriquecerlos con nuestro análisis crítico.

Sobre las técnicas de investigación de campo se dispone de instrumentos debidamente validados por varios investigadores, lo cual nos proporciona herramientas confiables y con las cuales podemos obtener cualquier cantidad de información de acuerdo a los requerimientos de nuestra investigación. Una de las ventajas de las técnicas de investigación de campo desde el punto de vista del autor es que permiten vencer la barrera de las distancias pues se las puede aplicar vía web, y considerando que hoy en día vivimos en un mundo globalizado, una gran mayoría disponemos de computadores con conexión a internet.

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

Varios autores han dado su aporte valioso para la elaboración de los planes de Orientación y Mentoría, y es así que uno de los más representativos por su objetividad y aplicabilidad es el de Manzano y otros. Cabe bien aquí explicar que tanto Manzano, Nuria como sus colegas (citados en varias partes de este informe) son docentes con una amplia experiencia en temas de orientación, de una de las más prestigiosas y enormes universidades a Distancia de toda Europa, como se mencionaba en las páginas introductorias la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia, de la república de España). Dada la breve explicación continuamos con el tema.

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

El principal objetivo de un plan de orientación y mentoría es direccionar al alumno nuevo, que viene de un entorno diferente al universitario. Se pretende dotar al estudiante de mecanismos de supervivencia en este nuevo entorno, desconocido para él y, de esta forma, reducir la tasa de abandono de los estudiantes. La orientación por iguales contribuye así a facilitar su integración en la vida académica y personal.

Un plan se entiende lleva una estructura y organización sistemática, por lo tanto un plan define a grandes rasgos las ideas que van a orientar y condicionar el resto de niveles de la planificación para el mismo. Determina prioridades y criterios, cobertura de equipamientos y disposición de recursos, presupuestos, objetivos, conclusiones, recomendaciones, entre otros. En nuestro trabajo de investigación se hace necesario la definición, planteamiento y ejecución de un plan de orientación y mentoría que se adapte a la realidad de los Mentorizados objeto de estudio, es decir estudiantes de la modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL que de acuerdo al punto de vista del autor sus características personales principales son:

- Estudiantes de modalidad Abierta y a Distancia
- Personas con empleos que demandan un mínimo de ocho horas diarias.
- Organización familiar, muchos de ellos tienen esposa e hijos lo que implica también inversión de tiempo necesario.
- Ubicación geográfica de sus domicilios, muchos de los alumnos viven en sectores alejados de sus centros de estudio, lugar de trabajo, situación que en general implica desplazarse con tiempo a cada sitio.

- Aspectos motivacionales y de predisposición para emprender cosas nuevas.

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

Entre los elementos principales que deben considerarse en un plan de acción de acuerdo a (Manzano, Martín, Sánchez, Risquez, & Suarez, 2012) tenemos:

- a) Coordinación y seguimiento de actividades.
- b) Selección y formación de participantes.
- c) Ratios y mecanismos de asignación.
- d) Incentivos.
- e) Programa de actividades.
- f) Calendario.
- g) Vías de comunicación y atención a estudiantes.
- h) Evaluación de resultados

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

Como objetivo inicial del presente trabajo de investigación se contempla el desarrollo de un plan de orientación para un grupo de estudiantes, bajo esa consigna a continuación lo detallo, basándome en el esquema propuesto por Manzano.

##### **1.4.3.1 Título**

Se debe especificar la temática que se va a abordar, debe ser redactado en términos claros y muy concretos:

Plan de Orientación y Mentoría para estudiantes del primer ciclo de la modalidad Abierta y a Distancia del período académico octubre 2014 – febrero 2015, de la UTPL.

##### **1.4.3.2 Coordinación y seguimiento de actividades**

En general se describe los responsables de la coordinación o direccionamiento del proyecto, quienes con sus instrucciones mantienen y re direccionan de ser necesario el o los procesos. En este caso se cuenta con apoyo y directrices del Equipo Gestor del

Proyecto de Mentoría, realizadas por el EVA, quienes publican periódicamente las actividades a realizar de acuerdo a un cronograma general de actividades estipulado para todo el equipo de mentores a nivel nacional.

#### **1.4.3.3 Selección y formación de participantes**

Proceso mediante el cual se escoge de manera estratégica a los participantes, adicionalmente se lleva a cabo una inducción o período de formación para la correcta ejecución del proyecto. Aquí los Mentorizados son una muestra de estudiantes de primer semestre del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, mismos que en las pruebas de aptitudes no superaron la media aritmética, quienes son seleccionados por el equipo de gestión del proyecto mentores de la Modalidad Abierta y a Distancia, mismos que disponen de una base de resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales.

Consejero o Tutor a los directores de Tesis, es decir Docentes de la UTPL, que de acuerdo a Buele, M y Bravo, C (2014) explican que el consejero “ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del Programa de orientación y Mentoría; coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría”. El Mentor es el estudiante del seminario de Fin de Titulación de Psicología de la UTPL.

#### **1.4.3.4 Ratios y mecanismos de asignación**

Se refiere a la manera en que se estratifica la participación de la muestra y el modo en que fue asignada. De acuerdo al Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría, se asigna cinco estudiantes para cada mentor.

#### **1.4.3.5 Incentivos**

Se describe los mecanismos de compensación en caso de ser necesario. En nuestro caso no procede, más bien tiene un fin investigativo.

#### **1.4.3.6 Programa de actividades**

- ✓ Tutoría individual: entrevistas individuales concertadas (presenciales, telefónicas), chat.

- ✓ Tutoría grupal: dinámica de grupos.

#### **1.4.3.7 Calendario**

Descripción de actividades y fechas en base a una programación tomando en consideración las características propias de los participantes. Fechas de reuniones de coordinación, cursos de formación, entrevistas, entre otros.

#### **1.4.3.8 Vías de comunicación y atención a estudiantes**

Se tomará en cuenta todos los recursos de que se dispone para entablar contacto con los participantes.

- ✓ Presencial
- ✓ A distancia (teléfono)
- ✓ E-mentoría (foros y chat)

#### **1.4.3.9 Evaluación de resultados**

Finalmente se describe o se analiza todos los recursos para evaluar los resultados obtenidos, para ello es importante contar con una gama adecuada de opciones de modo que brinde confiabilidad.

- ✓ Fichas de registro,
- ✓ Diarios y narraciones,
- ✓ Cuestionarios,
- ✓ Informes,
- ✓ Grupos de discusión, entrevistas.



## 2 METODOLOGÍA

## 2.1 Diseño de investigación

### 2.1.1 Objetivo General

Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

### 2.1.2 Objetivos Específicos

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

En el presente trabajo de investigación el autor de acuerdo a directrices recibidas del Equipo Gestor del Proyecto Mentoría UTPL modalidad Abierta y a Distancia, estableció que las personas objeto de investigación fueran los estudiantes del primer ciclo de estudios MAD (modalidad abierta y a distancia) de la institución antes mencionada; durante el ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015 a nivel nacional; quienes aceptaron libre y voluntariamente su participación en el proyecto de Mentoría, y mantuvieron un compromiso de colaboración en todas las actividades desarrolladas a lo largo del mismo.

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

**Exploratorio**, se trata de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.

**Descriptivo**, se indagar las características y necesidades de orientación.

## 2.2 Contexto

Considerando que la UTPL es una de las instituciones de educación superior pioneras en educación a distancia a nivel nacional, y que preocupados por el bienestar estudiantil han implementado el proyecto de mentoría en todos sus centros regionales; la motivación para llevar a cabo todo esto es muy clara, pues lo que intenta es dar soporte a estudiantes cuyo perfil protagónico en el proceso educativo los hace vulnerables a ciertos inconvenientes propios de la modalidad en mención. Como lo menciona (Rubio, 2014) en el MAD se requiere “estudiantes dispuestos a pasar de espectadores a actores, con una gran confianza en sí mismos, autodisciplina, actitud crítica, perseverancia en el esfuerzo y la investigación, que paso a paso le conduzcan a una autonomía responsable en el aprendizaje”.

Tomando en cuenta las características propias de la educación a distancia y el nivel de deserción por parte de los estudiantes, tal como lo menciona el SENESCYT en donde se hace hincapié al abandono temprano en Educación a Distancia a nivel de Ecuador, probablemente por causas como: las dificultades que enfrenta un alumno para adaptarse al sistema, a la formación de hábitos de estudio y al uso de estrategias correctas para el aprendizaje a distancia (el manejo del tiempo para lograr la autodisciplina). Como acción correctiva preventiva las instituciones han implementado proyectos muy interesantes, tal es el caso de la UTPL que ha puesto en marcha el sistema de mentoría entre pares.

En otras palabras, el presente trabajo de investigación forma parte de ese gran proyecto universitario que se enmarca en un proceso de acompañamiento a cinco estudiantes

del Centro Regional Quito bajo la figura de Mentor, quien a su vez es supervisado o dirigido por un docente de la institución con el fin de mantener una estrecha relación triádica de progreso y apoyo constante; donde el feedback y la investigación forman parte indispensable para conseguir los objetivos planteados desde el inicio. Cabe recalcar que los mentores asignados para cada grupo de estudiantes, son egresados de la titulación de Psicología (pensum por materias); quienes de acuerdo a las directrices recibidas por sus tutores desarrollan paso a paso las actividades pertinentes en cada caso.

### **2.3 Participantes**

La muestra asignada fue de cinco estudiantes de la modalidad abierta y a distancia del centro regional Quito – Carcelén cursantes del primer ciclo; pero participaron únicamente dos de ellos durante todo el proceso. De los tres NO participantes, dos optaron por el absentismo, y el tercero dejó la universidad por temas personales. Las características de los participantes son:

- ✓ Ambos son de género masculino.
- ✓ Son estudiantes de la titulación de Gestión Pública.
- ✓ En común su principal motivo para optar por estudios en MAD es la falta de tiempo, coinciden en la factibilidad para combinar el trabajo y los estudios.
- ✓ Existen una opinión consensuada sobre la elección de sus carreras, indican que desean autosuperarse y ser protagonistas activos en la creación de su propio negocio.
- ✓ Ambos disponen de herramientas de comunicación necesarias (teléfono fijo, móvil, correo electrónico).

Interviene también un mentor, cuya finalidad es guiar el proceso de mentoría de acuerdo a las directrices dadas por el consejero/institución y sustentada en un proceso de investigación y creatividad propio, cabe recalcar que el mentor ha sido seleccionado gracias a su experiencia previa de estos contextos lo que le facilitó su intervención, su perfil recae en ser un egresado de la titulación de Psicología. Finalmente participa el tutor, llamado también consejero que actúa como parte rectora del proyecto, y que marca o inicia directrices para mantener el hilo de la investigación. Su perfil incluye ser docente de la Institución, con experiencia en dirección de tesis y estudios afines.

## 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Dada las características del presente estudio, la población y los objetivos que se persigue, se hace necesario la utilización de varios métodos, técnicas e instrumentos de investigación; en conjunto se puede determinar que su importancia radica en la credibilidad y utilidad de los resultados, mismos que deben ser medibles, aplicables y evidenciables; ya que de este modo permitirán tomar decisiones importantes a los gestores y promotores del Proyecto Nacional de Mentoría, la UTPL.

### 2.4.1 Métodos.

De acuerdo a las características de la población, objeto de estudio, se hizo necesario utilizar los siguientes métodos:

**Método IAP (Investigación y Acción Participativa)**, ya que ha permitido dar soporte e incluso resolver problemas cotidianos de manera inmediata lo que ha provocado un cambio en los estudiantes mentorizados; la práctica de mentoría entre pares se sustenta en este método toda vez que se investiga con “pasos en espiral”, es decir, al mismo tiempo que se recaba información se realiza la intervención, donde el papel de los mentores se considera idóneo por tener la vivencia en la modalidad de estudios a distancia, lo que ha facilitado el proceso de mentoría.

Es importante tomar en cuenta que toda acción de mentoría implica una total colaboración de los participantes mentores y mentorizados para la detección de necesidades, ya que quien mejor que ellos conocen la problemática a resolver y explicar, del mismo modo sucede con las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados de estudio.

**Método descriptivo**, ha permitido explicar y analizar el objeto de la investigación por ejemplo: los pasos con los cuales se desarrolló el proceso de mentoría, los resultados esperados, las dificultades encontradas, entre otros.

**Método analítico-sintético** ha facilitado descomponer el proceso (mentoría) en todas sus partes y con ello también se pudo explicar la interrelación de los elementos y el todo; así pues la reconstrucción de las partes para lograr una visión de unidad, asociando

juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.

**Método inductivo – deductivo**, han permitido configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el presente proceso de investigación.

**Método estadístico**, ha facilitado organizar por medio de gráficos y tablas la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

#### 2.4.2 Técnicas.

**De investigación bibliográfica**, por la particularidad de este tipo de proyecto y por las características propias de los participantes se ha hecho necesario recurrir a:

- ✓ La lectura comprensiva-reflexiva de fuentes bibliográficas mismas que han permitido tener una visión amplia del tema y consolidar los conocimientos previos en conocimientos efectivos – científicos.
- ✓ Mapas conceptuales y organizadores gráficos, como medios que facilitaron los procesos de comprensión y síntesis.
- ✓ Resúmenes o paráfrasis, para presentar los textos originales (a los que se recurrió), de forma abreviada, permitiendo así favorecer la comprensión de los temas y la redacción con exactitud y calidad.

**De investigación de campo**, considerando la particularidad de los participantes en cuanto a disponibilidad de tiempo se refiere, fue necesario recurrir a las siguientes técnicas: entrevista, encuesta; ambos apoyados en el uso de medios electrónicos y optimizando los pocos minutos de presencialidad.

#### Instrumentos

En la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- ✓ Formato registro de datos informativos, cuyo objetivo fue recopilar los datos necesarios para establecer contacto con los mentorizados.

- ✓ Cuestionario de Expectativas y Temores, diseñado para conocer las aspiraciones y miedos de los participantes, contiene 3 ítems.
- ✓ Cuestionario de necesidades de orientación, abarca dimensiones personales de los estudiantes sobre la problemática que ha enfrentado, se consultan 5 ítems.
- ✓ Cuestionario 2 de necesidades de orientación, diseñado para recabar información de las dimensiones académicas y personales de los estudiantes, comprende 25 ítems.
- ✓ Cuestionario de control de lectura para mentores, consta de 11 ítems y su objetivo es orientar de mejor manera al mentor sobre temas de tutoría y mentoría.
- ✓ Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento, consta de 70 preguntas, abarca cinco dimensiones: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración, y motivación.
- ✓ Los registros se encuentran detallados en la sección anexos al final del presente informe.

## **2.5 Procedimiento**

Para cumplir con el desarrollo del presente trabajo de investigación de acuerdo a las directrices de la UTPL los procesos que se siguieron se detallan a continuación:

- ✓ Elaboración de un calendario de actividades para organizar el tiempo propio y de los estudiantes mentorizados.
- ✓ Seguir las pautas indicadas en el cronograma propuesto por la UTPL por medio del EVA, así como las indicaciones generales publicadas por el equipo gestor de mentoría.
- ✓ Recopilación de fuentes bibliográficas con apoyo de medios electrónicos y manuales.
- ✓ Desarrollo de los diferentes apartados con apoyo de la guía didáctica, misma que hace mención en cómo elaborar cada apartado.
- ✓ Comunicación frecuente con los estudiantes mentorizados, lo que ha permitido agendar dos encuentros presenciales con cada uno.
- ✓ Auto motivación y regulación para optimizar los tiempos y sobre todo conseguir en un plazo no tan amplio abordar todos los temas propuestos dentro del proyecto de mentoría.

## **2.6 Recursos**

En lo que se refiere a recursos, es necesario hacer hincapié todo aquello que nos ha permitido mover la gestión misma del proyecto, ante ello y considerando que se trata de un estudio Institucional que promueve la incorporación de los estudiantes de fin de titulación de Psicología, muchos y los más importantes parten del sujeto que ejecuta la investigación y se complementan con los que aporta la Institución, es decir la UTPL; para mejor comprensión se explican a continuación.

### **2.6.1 Humanos.**

Para la presente investigación colaboraron: dos estudiantes (mentorizados), de la titulación de Gestión Pública, un docente de la UTPL (tutor-director tesis), y el autor del presente informe (mentor).

### **2.6.2 Materiales Institucionales.**

Plataforma virtual de aprendizaje (EVA), material bibliográfico impreso, aulas del centro regional Quito, bolígrafos.

### **2.6.3 Económicos.**

De gestión propia, necesarios para cubrir gastos de fotocopiado de material necesario, acceso a internet, medios de comunicación fija y móvil, viáticos y movilización.



### **3 RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### 3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

Para abordar de una manera amplia y específica las características psicopedagógicas de los mentorizados en el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario en el que se consultaron 70 ítems, agrupados de acuerdo a las cinco dimensiones que se describen a continuación:

- ✓ PENSAMIENTO CRÍTICO (se consultaron 16 ítems).
- ✓ TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO (se consultaron 10 ítems).
- ✓ TÉCNICAS DE ESTUDIO (se consultaron 19 ítems).
- ✓ CONCENTRACIÓN (se consultaron 10 ítems).
- ✓ MOTIVACIÓN (se consultaron 15 ítems).

Como parte de la evaluación de los porcentajes se ha considerado una tabla misma que permite calificar cualitativamente y de modo fácil cada dimensión abordada (ver tabla 1).

**Tabla 1.** Mecanismo de calificación cualitativa según porcentaje obtenido.

PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
DE 00 A 20%	BAJO
DE 30 A 40%	REGULAR
DE 50 A 60%	BUENA
DE 70 A 80%	MUY BUENA
DE 90 A 100%	SOBRESALIENTE

**Fuente:** Equipo Técnico de Mentoría UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

A continuación se presenta el resultado de cada dimensión:

### 3.1.1 Pensamiento Crítico.

Como se puede apreciar en la tabla 2 y gráfico 1, de dos participantes investigados, el 55.47 % dominan el pensamiento crítico, lo que le acredita una calificación considerada como “Buena”.

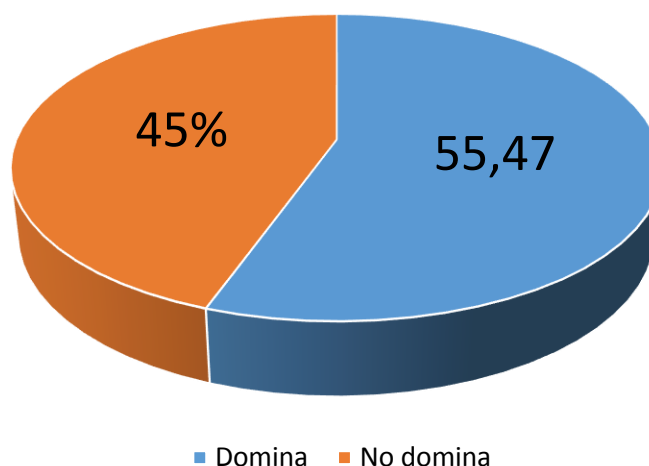
**Tabla 2.** Pensamiento crítico

PENSAMIENTO CRITICO																		
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Logrado	%
# 1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	36	56,25
# 2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	2	35	54,69
PROMEDIO																	55,47	

**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 1.** Pensamiento crítico



**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

Como se menciona en (DIDAC, 2014), “El pensamiento crítico permite a los estudiantes tratar adecuadamente la creciente información disponible en la sociedad, analizar afirmaciones o creencias para evaluar su precisión, pertinencia o validez y elaborar juicios basados en criterios que consideren el contexto.”, de allí que en el resultado obtenido nos demuestra que en efecto los estudiantes evaluados poseen un nivel de pensamiento crítico por encima de la media lo que les favorece en su formación universitaria autónoma, cabe recalcar que al ser una competencia indispensable es preciso seguirla cultivando tanto en el aula como en la vida cotidiana.

### 3.1.2 Tiempo y lugar de estudio.

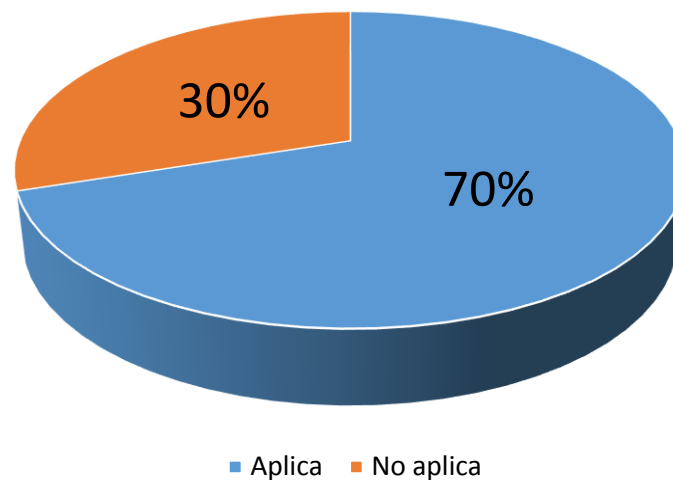
Se consultan 10 ítems, y como se puede ver en tabla 3 y gráfico 2, de dos individuos investigados, el 70% organiza de buena manera su tiempo y lugar de estudio, lo que le acredita una calificación “Muy Buena”.

**Tabla 3.** Tiempo y lugar de estudio

TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO												
ÍTEM	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Logrado	%
# 1	3	2	4	4	4	2	1	1	2	4	27	67,5
# 2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	4	29	72,5
PROMEDIO											70,00	

**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.  
**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 2.** Tiempo y lugar de estudio



**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.  
**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

La organización y planificación del tiempo y ambiente de estudio son “estrategias de manejo de recursos, que refieren a comportamientos estratégicos que ayudan a manejar, controlar y cambiar -si fuera necesario- ciertos factores del contexto con el objeto de alcanzar las metas fijadas” (Chiecher Analía, 2013); vemos que los resultados obtenidos son bastante alentadores, tratándose de estudiantes que persiguen una meta en una modalidad no convencional, en conclusión podemos afirmar que existe una influencia realmente positiva.

### 3.1.3 Técnicas de estudio.

Se consultan 19 ítems, el 61.81% de los estudiantes investigados hacen uso de buenas técnicas de estudio, lo que le acredita una calificación “Buena”, ver tabla 4 y gráfico 3 respectivamente.

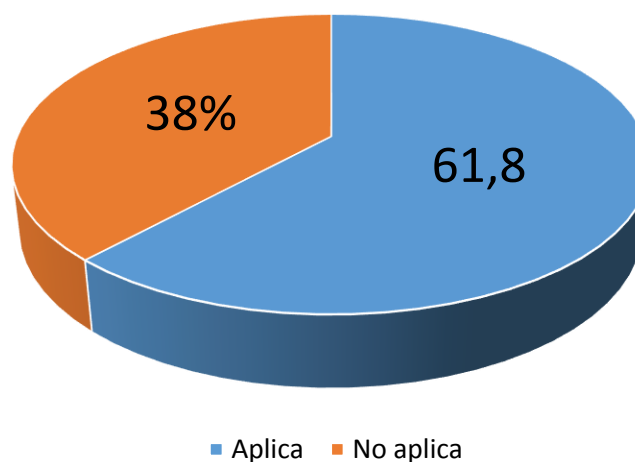
**Tabla 4.** Técnicas de estudio

TÉCNICAS DE ESTUDIO																					
ÍTEM	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	L.	%
# 1	2	2	2	2	4	3	2	0	2	0	2	2	4	2	3	3	3	3	2	43	59,72
# 2	2	3	2	4	2	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	46	63,89
<b>PROMEDIO</b>																				<b>61,81</b>	

**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 3.** Técnicas de estudio



**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

Las técnicas de estudio “orientadas a un fin constituyen lo que llamamos estrategias de aprendizaje, estas contribuyen al mejor rendimiento del alumno ya que facilitan la asimilación de la información. Para seleccionar una técnica es necesario asociarla previamente con una estrategia didáctica.” (Ortiz, 2009); Y correlacionando con los resultados obtenidos se puede concluir que estas herramientas son de dominio y aplicación significativa por parte de los educandos, por lo tanto su aprendizaje se encuentra enmarcado y encaminado de buena manera.

### 3.1.4 Concentración.

Se consultan 10 ítems; de dos estudiantes investigados el 58.75 % dominan la concentración en el estudio, se califica como “Buena”, como se puede visualizar en la tabla 5 y gráfico 4 respectivamente.

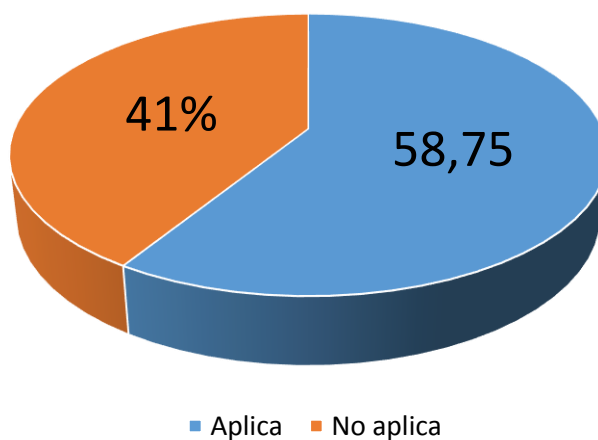
**Tabla 5.** Concentración

CONCENTRACIÓN												
ÍTEM	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	Logrado	%
# 1	3	4	2	2	2	0	2	2	3	2	22	55,00
# 2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	25	62,50
<b>PROMEDIO</b>												<b>58,75</b>

**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 4.** Concentración



**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

El concentrarse es un acto voluntario, que mantiene la atención en su nivel más alto. Y como lo explica (SCIENTIFIC BRAIN TRAINING, 2012) “Estos procesos son interdependientes: cuanto más concentrado está en alguna cosa, menos consciente está de lo que sucede alrededor; y si uno está consciente de lo que sucede a su alrededor, resultará muy difícil concentrarse en una cosa en particular.”; como vemos la concentración está estrechamente ligada a la atención, por ende si un estudiante las aplica como hábitos de estudio podrá rendir mejor.

### 3.1.5 Motivación.

Se consultan 15 ítems, de dos individuos investigados el 53.13% se motiva para el estudio. Se le otorga una calificación “Buena”, como se puede apreciar en la tabla 6 y gráfico 5 respectivamente.

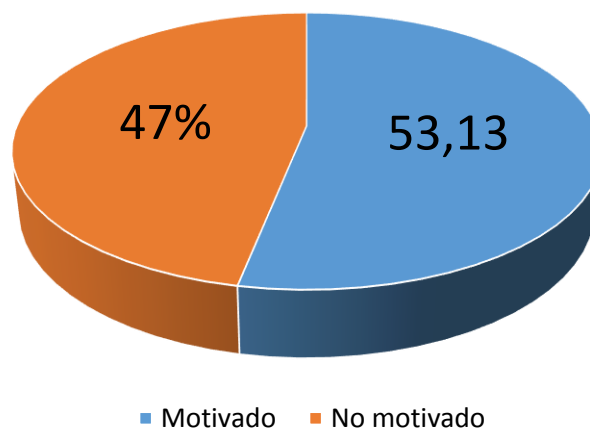
**Tabla 6.** Motivación

MOTIVACIÓN																		
ÍTEM	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	Logrado	%	
# 1	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	40	62,50	
# 2	3	4	3	2	3	0	0	0	2	2	0	3	2	0	4	28	43,75	
<b>PROMEDIO</b>																	<b>53,13</b>	

**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 5.** Motivación



**Fuente:** Cuestionario habilidades de pensamiento UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

Tomando en consideración las particularidades del sistema de educación a distancia, la percepción de que la selección de estrategias de evaluación condiciona y determina el desempeño académico de los alumnos tiene especial vigencia. En coincidencia (Graciela Gadowski, 2005), refieren a la estrecha vinculación entre la baja de la motivación o desaliento de los alumnos y el tipo y estilo de devolución que, sobre sus producciones evaluativas, realizan los profesores. Para concluir se puede apreciar que el porcentaje obtenido en este ítem evidencia un avance por encontrarse arriba de la media, aunque hay que continuar reforzando.

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

Para indagar sobre este apartado se utilizó como herramientas principales tres cuestionarios:

- ✓ Expectativas y temores (se consultaron 2 ítems)
- ✓ Cuestionario 1 Necesidades de orientación (se consultaron 5 ítems)
- ✓ Cuestionario 2 Necesidades de orientación (se abordaron tres dimensiones: procedimientos de estudio, 10 ítems; aspectos de orden personal, 6 ítems; y satisfacción sobre procesos administrativos, 8 ítems).

De dos estudiantes investigados se obtiene lo siguiente:

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

El 100% de los estudiantes consultados considera tener necesidades de inserción y adaptación al sistema MAD; este resultado se evidencia en el ítem 2.2 del Cuestionario 2 Necesidades de orientación, en él se menciona las particularidades del estudio a distancia. Por ejemplo: para los estudiantes consultados, resulta nueva la modalidad estudios a distancia, sus últimas experiencias académicas vienen enmarcadas en modalidad presencial. Como recalca Bermúdez “la auto-dirección no es una condición inherente, per se, a la naturaleza del adulto” ya que los adultos que retornan al medio educativo después de años sin estudiar, tal cual es la situación de algunos estudiantes universitarios a distancia, se sienten desorientados e inseguros en relación con sus habilidades para estudiar y para combinar, además, su "nuevo" rol de estudiantes con los otros roles que desempeñan en forma simultánea. Por lo dicho anteriormente es una realidad muy evidenciable en los resultados obtenidos.

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

El 100% de los estudiantes consultados considera tener necesidades de orientación académica; este resultado se evidencia en cuestionario 1 y 2 Necesidades de orientación, en ellos se consulta aspectos relacionados; para tener una idea cuantitativa del tema, a continuación se muestran los resultados obtenidos en el apartado 1 (procedimientos de estudio) del CUESTIONARIO 2 NECESIDADES DE ORIENTACIÓN, ver tabla 7 y gráfico 6 respectivamente. Para la calificación de los ítems



consultados se utiliza la siguiente escala de valoración: 1 = NADA; 2 = POCO; 3 = REGULAR; 4 = BASTANTE; 5 = MUCHO.

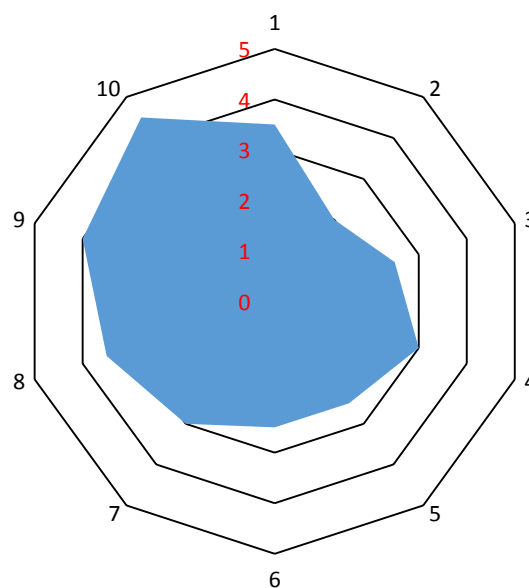
**Tabla 7.** Procedimientos de estudio

PROCEDIMIENTOS DE ESTUDIO										
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>MENTORIZADO</b>										
A	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5
B	4	2	3	3	2	2	2	3	4	4
<b>SUMA</b>	7	4	5	6	5	5	6	7	8	9
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,5</b>	<b>2</b>	<b>2,5</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>	<b>3</b>	<b>3,5</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>

**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 6.** Procedimientos de estudio



**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

Como se puede apreciar en el gráfico 6 la distribución ideal del color azul debiera ser uniforme y cerca del borde más externo de la matriz radial, pero encontramos una dispersión muy irregular, en donde los ítems mejor puntuados son el número diez, nueve, ocho y uno; del mismo modo los menos puntuados corresponden a los ítems: dos, tres, cuatro, cinco, seis y siete; este resultado pone en evidencia que si existe la necesidad de orientación académica en los encuestados. Contrastando con lo que

menciona el mismo (Bermúdez, 1993) hay una fuerte necesidad del estudiante de modalidad a distancia “Derivadas de la calidad educativa y la naturaleza del sistema.” Que por lo general son un obstáculo no tan difícil de combatir pero que estanca de cierto modo el aprendizaje.

### 3.2.3 De orientación personal.

El 100% de los estudiantes consultados considera tener necesidades de orientación personal, aunque NO con mucha prioridad en comparación con las anteriores; este resultado se evidencia en cuestionario 1 y 2 Necesidades de orientación, en ellos se consulta aspectos relacionados; para tener una idea cuantitativa del tema, a continuación se muestran los resultados obtenidos en el apartado 2 (aspectos de orden personal) del CUESTIONARIO 2 NECESIDADES DE ORIENTACIÓN, ver tabla 8 y gráfico 7 respectivamente. Para la calificación de los ítems consultados se utiliza la siguiente escala de valoración: DESDE 0 = NADA IMPORTANTE, HASTA 10= EXTREMADAMENTE IMPORTANTE

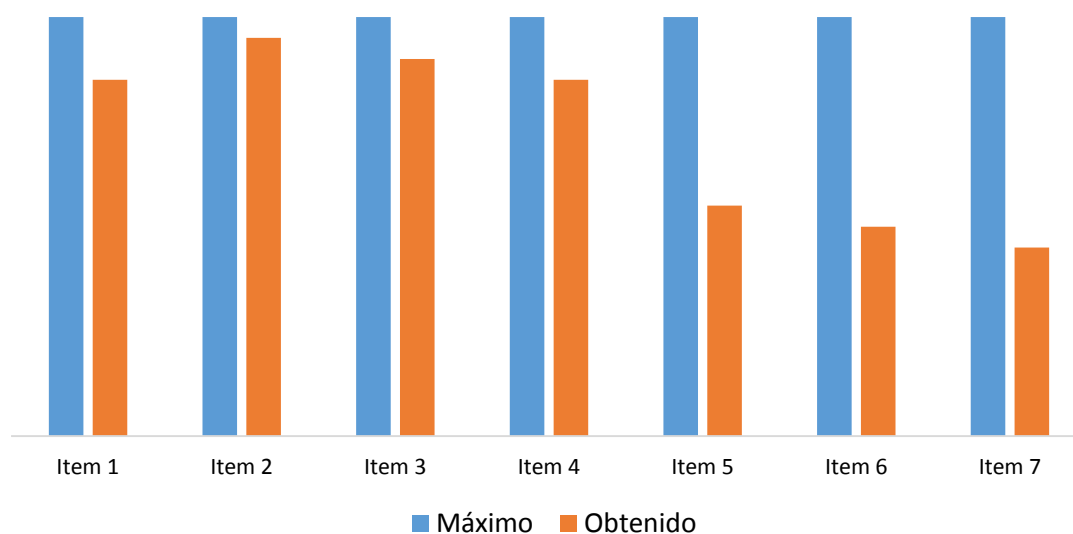
**Tabla 8.** Aspectos de orden personal

ASPECTOS DE ORDEN PERSONAL							
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
<b>MENTORIZADO</b>							
<b>A</b>	8	10	8	7	6	4	4
<b>B</b>	9	9	10	10	5	6	5
<b>SUMA</b>	17	19	18	17	11	10	9
<b>PROMEDIO</b>	8,5	9,5	9	8,5	5,5	5	4,5

**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

El gráfico 7 nos muestra la necesidad de los encuestados (color naranja) en cuanto a cuestiones de orden personal, al comparar con las barras de color azul (nivel máximo de necesidad), es fácil determinar que los ítems desde el uno al cuatro requieren prioridad para ser intervenidos, y es así que en (Bermúdez, 1993) enumera varias necesidades entre ellas las “emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima).” mientras tanto en los restantes no se identifica mucha urgencia pues los encuestados se encuentran en un nivel medio, por ejemplo: la totalidad de los consultados menciona que les gustaría recibir soporte psicológico y orientación personal para sentirse seguros y acompañados en este proceso de enseñanza-aprendizaje, pero la urgencia es menor.

**Gráfico 7.** Aspectos de orden personal

**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

### 3.2.4 De información.

El 100% de los estudiantes consultados considera tener necesidades de información, calificándola como de mucha prioridad en comparación con las anteriores; este resultado se evidencia en cuestionario 1 y 2 Necesidades de orientación, en ellos se consulta aspectos relacionados; para tener una idea cuantitativa del tema, a continuación se muestran los resultados obtenidos en el apartado 3 (satisfacción con los procesos administrativos) del CUESTIONARIO 2 NECESIDADES DE ORIENTACIÓN, ver tabla 9 y gráfico 8 respectivamente. Para la calificación de los ítems consultados se utiliza la siguiente escala de valoración: DESDE 0 = NADA SATISFECHO, HASTA 10= EXTREMADAMENTE SATISFECHO.

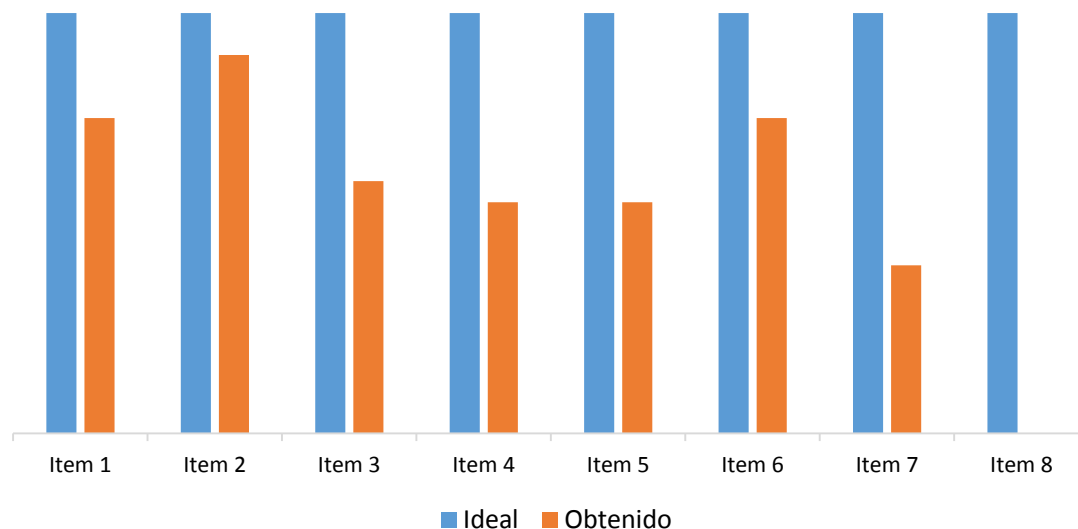
El gráfico 8 evidencia que los encuestados muestran un nivel de satisfacción que supera la media en casi todos los ítems consultados (color naranja) en cuanto a procesos administrativos se refiere, sin embargo lo ideal debiera ser que los puntajes sean iguales al nivel de las barras azules; por lo antes mencionado se hace necesario intervenir de mejor manera esta dimensión.

**Tabla 9.** Satisfacción con los procesos administrativos

SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS								
ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>MENTORIZADO</b>								
A	8	9	7	6	4	10	4	0
B	7	9	5	5	7	5	4	0
<b>SUMA</b>	15	18	12	11	11	15	8	0
<b>PROMEDIO</b>	7,5	9	6	5,5	5,5	7,5	4	0

**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 8.** Satisfacción con los procesos administrativos

**Fuente:** Cuestionario 2 Necesidades de orientación UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

Por ejemplo: la población consultada refiere que la información no siempre satisface sus inquietudes, afirman que varios aspectos (manejo EVA, sistema de evaluación y calificación notas, autoridades responsables para gestiones administrativas, entre otras) no los conocen del todo. Como se citó en (Holmberg, 1989) que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas con “la información y con el estímulo o apoyo moral necesarios para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importantes de su vida adulta.”

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

La opinión del autor sobre este tema se enfoca en calificar como constructiva la gestión de acompañamiento desde la modalidad “mentoría”, al inicio afirma que sentimientos como el miedo y la ansiedad dominaban lo procesos pero luego de las asesorías que le facilitó la institución (UTPL), pudo avanzar con su labor.

Las características propias de los mentorizados: el 100% género masculino, de estado civil casados, empleados particulares con cargas horarias altas, hicieron posible que el autor pueda sintonizar con gran empatía, aunque al inicio las expectativas y la predisposición eran muy buenas comparadas con la actitud a mitad y fin del proceso, la apreciación general es bastante positiva. Cabe recalcar que de la muestra estipulada por la institución (UTPL), solo participaron 2 estudiantes; mientras que los otros tres se ausentaron por los siguientes motivos:

- ✓ Uno de ellos se cambió de domicilio, migró a otra provincia y solicitó el cambio de centro.
- ✓ El segundo se rehusó completamente al proceso, aun cuando fue notificado por el autor en repetidas e insistentes ocasiones y por varios medios (mail, celular) no aceptó el apoyo.
- ✓ El tercero abandonó sus estudios por motivos de trabajo.

La mayor inquietud de los mentorizados comenta el autor, fueron de naturaleza académica, el motivo de consultas en su gran número se debía al escaso conocimiento o asimilación de conceptos, seguido de ello estaba el diseño o elaboración de las evaluaciones a distancia. A medida que el mentorizado despejaba sus dudas se volvía más independiente, al punto que según el autor, al final ya casi no solicitaban ayuda.

Uno de los mayores retos que manifiesta el autor se relaciona con desdibujar el prejuicio de que el mentor es el “sabelotodo, resuelve guías”, y de ese modo entrar a formar parte de un proceso muy importante en la vida del mentorizado. Sin duda alguna afirma el autor, esta experiencia nos ayuda a ser mejores personas y a desarrollar habilidades que dentro de un perfil profesional como la Psicología nos da buenas y valiosas herramientas.

### 3.4 Valoración de la mentoría

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

Cabe recalcar que de la muestra estipulada por la institución (UTPL), solo participaron 2 estudiantes; mientras que los otros tres se ausentaron por los siguientes motivos:

- ✓ Uno de ellos se cambió de domicilio, migró a otra provincia y solicitó el cambio de centro. Por ende no hubo sino una sola conversación vía celular (la inductiva).
- ✓ El segundo se rehusó completamente al proceso, aun cuando fue notificado por el autor en repetidas e insistentes ocasiones y por varios medios (mail, celular) no aceptó el apoyo. En este caso existió resistencia por parte del estudiante, a quien se le contacta vía celular y correo electrónico pero no da respuesta.
- ✓ El tercero abandonó sus estudios por motivos de trabajo. aun cuando fue notificado por el autor en repetidas e insistentes ocasiones y por varios medios (mail, celular) no aceptó el apoyo. En este caso existió resistencia por parte del estudiante, a quien se le contacta vía celular y correo electrónico pero no da respuesta.

De los dos estudiantes que participaron, la comunicación se gestionó:

- ✓ Vía telefónica 50%
- ✓ Vía correo electrónico 30%
- ✓ Encuentros presenciales 20%

Ambos estudiantes, es decir el 40% de la muestra mantuvo una cultura de feedback oportuno y eficaz. Y los avances obtenidos en cuanto a tutorías presenciales se refiere, han sido muy representativos, ya que permitieron aclarar varias dudas de los mentorizados. Entre los principales logros tenemos:

- ✓ Identidad con la comunidad estudiantil de la modalidad distancia.
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Conceptos nuevos
- ✓ Compañerismo
- ✓ Feedback oportuno.

### 3.4.2 Motivación y expectativas de los participantes.

- ✓ Ambos presentaron niveles altos de motivación.
- ✓ Se mantuvo una comunicación eficaz, de modo que el estudiante fue motivado durante todo el proceso.
- ✓ Los episodios de frustración se dieron al final del proceso más bien como un tema aislado mismo que se corrigió con la comunicación por parte del mentor.
- ✓ Los factores motivacionales fueron: personales, académicos, profesionales. El más destacado fue la motivación por el logro. Por ejemplo en el 100% de encuestados se evidencia un fehaciente deseo de convertirse en profesionales para mejorar así su calidad de vida y la de sus familias.
- ✓ Los factores que acarrearón frustración son de tipo académicas (por el currículum): por ejemplo el 100% de participantes sostuvieron que las evaluaciones presenciales no reflejaban los conocimientos aprendidos, sostienen que los ítems estaban muy alejados de los contenidos revisados y que eso provocó una mala calificación en la misma. Para mediar esta frustración se utilizó un dialogo franco en el que se hizo hincapié de que los conocimientos son aceptables y que lo importante más allá de lo memorístico que puedan resultar las evaluaciones, es dominar el contexto.
- ✓ Otro factor importante según los encuestados (100%) es que no han podido sentirse identificados con el tutor académico asignado, sostienen que varias dudas o requerimientos quedaron sin respuesta. La mediación se realizó insistiendo en los mentorizados que para que haya un feedback adecuado debe gestionarse la comunicación ya que es la única vía para lograrlo. Se recomendó agotar todos los medios para conseguir una tutoría satisfactoria.

### Valoración general del proceso

Para la valoración del proceso de mentoría se lo ha realizado en base a lo siguiente:

- ✓ Evaluación de los mentorizados, que de acuerdo al proceso realizado y los resultados obtenidos en las calificaciones del segundo bimestre dan una valoración positiva de la gestión.
- ✓ Evaluación del mentor y del proceso de mentoría, para ello se utilizó una matriz de calificación en donde el mentorizado ha puntuado los siguientes ítems: utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor y organización.

El rango de calificación va de 1 a 5 puntos dentro de una matriz radial, mientras la nota se acerque más al centro la calificación será considerada baja. Esto se lo puede apreciar de mejor manera en la tabla 10 y gráfico 9 respectivamente.

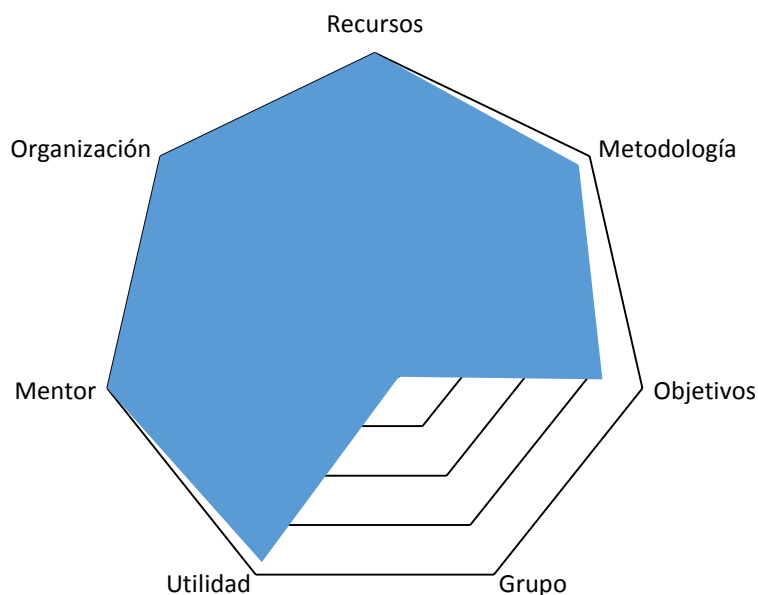
**Tabla 10.** Evaluación general del proceso de mentoría

ÍTEMS EVALUADOS	TALLER 1		TALLER 2		PROMEDIO
	MENTORIZADO 1	MENTORIZADO 2	MENTORIZADO 1	MENTORIZADO 2	
UTILIZACIÓN DE RECURSOS	1	1	1	1	1,00
METODOLOGÍA	2	1	1	1	1,25
OBJETIVOS DEL TALLER	1	2	2	2	1,75
PARTICIPACIÓN DEL GRUPO	5	5	5	5	5,00
UTILIDAD	1	2	1	1	1,25
DESEMPEÑO DEL MENTOR	1	1	1	1	1,00
ORGANIZACIÓN	1	1	1	1	1,00
SUMAS	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12,25</b>

**Fuente:** Matriz evaluación proceso de mentoría UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

**Gráfico 9.** Evaluación general del proceso de mentoría



**Fuente:** Matriz evaluación proceso de mentoría UTPL.

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.



Por lo tanto se obtiene que:

- ✓ Los ítems calificados como EXCELENTES son: utilización de recursos, organización, desempeño del mentor.
- ✓ Entre los ítems puntuados con calificación de MUY BUENA, están: utilidad, metodología y objetivos del taller.
- ✓ El ítem que tiene una puntuación de insuficiente o muy baja es: participación del grupo. Esta nota es coherente con el hecho de que los mentorizados recibieron los talleres de manera individual.

En conclusión los resultados evidencian que los mentorizados han tenido una muy buena aceptación y apreciación del proceso de mentoría, cuestión que ha enriquecido la formación y motivación del mentor ya que los esfuerzos y dedicación del mismo lo han llevado a conseguir buenos resultados dentro de las consideraciones estipuladas al inicio del presente informe de investigación.

### 3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado

**Tema:** Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario asociado de Carcelén.

**Tabla 11.** FODA del proceso de mentoría.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• APOYO Y ASESORÍA POR PARTE DEL EQUIPO TÉCNICO Y TUTOR DE MENTORÍA DE LA INSTITUCIÓN</li> <li>• ORGANIZACIÓN DEL PROCESO</li> <li>• MEDIOS Y HERRAMIENTAS</li> <li>• EXPERIENCIA DEL TUTOR</li> <li>• MODALIDAD EJECUCIÓN</li> <li>• PERFIL DEL MENTOR ( PSICÓLOGO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCREMENTAR CAPACIDAD DE APRENDIZAJE EN CONTEXTOS EXTERNOS.</li> <li>• PATENTAR PROYECTOS DE MENTORÍA</li> <li>• MEJORAR PLATAFORMA PROYECTO MENTOR</li> <li>• DESARROLLAR MANUALES PARA MENTORES</li> <li>• GANAR EXPERIENCIA</li> <li>• CONSEGUIR PLAZAS DE EMPLEO EN ACTIVIDADES SIMILARES.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUNICACIÓN FUERA DE TIEMPO</li> <li>• PLAZOS CORTOS</li> <li>• NÚMERO DE LA MUESTRA</li> <li>• OCUPACIÓN DE LOS MENTORIZADOS</li> <li>• TUTORIAS PRESENCIALES</li> <li>• FALTA DE INTERES DEL MENTORIZADO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HORARIOS DE TRABAJO EXIGENTES.</li> <li>• FRACASO DEL PROYECTO</li> <li>• FALTA DE COLABORACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.</li> </ul>

**Fuente:** Experiencia del proceso de mentoría

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

### 3.6 Matriz problemáticas de la mentoría

**Tema:** Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario asociado de Carcelén.

**Tabla 12.** FODA del proceso de mentoría.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
COMUNICACIONES A DESTIEMPO	MAGNITUD DEL PROYECTO Y ORGANIZACIÓN DEFICIENTE	RETRASO EN ACTIVIDADES VS CRONOGRAMA	MENTOR
FALTA DE INTERES DE LOS MENTORIZADOS	NO ADAPTACIÓN AL SISTEMA MAD	DESERCIÓN	MENTOR
INSISTENCIA A ENCUENTROS PRESENCIALES	HORARIOS TRABAJO EXIGENTES	ESTANCAMIENTO DEL PROCESO	ESTUDIANTES MENTOR
IMPOSIBILIDAD DE TRABAJO EN GRUPO	TRABAJO INDIVIDUAL AISLADO	DESMOTIVACIÓN	ESTUDIANTES
FALTA EXPERIENCIA MENTOR	CAPACITACIÓN INSUFICIENTE EN EL TEMA	DESMOTIVACIÓN EN LOS MENTORIZADOS	MENTOR

**Fuente:** Experiencia del proceso de mentoría

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

## 4 CONCLUSIONES

1. El proyecto piloto de mentoría es un recurso sostenible y de una considerable utilidad para estudiantes de primer ciclo de la modalidad a Distancia ya que ha permitido mejorar los procesos de orientación académica, personal e institucional en los individuos investigados.
2. El proceso de mentoría ha permitido describir e implementar los siguientes recursos: comunicación eficiente e investigación continua.
3. La información obtenida con uso de los instrumentos de investigación ha sido de vital importancia para re direccionar el accionar y la metódica del proyecto.
4. Los estudiantes mentorizados han valorado positivamente su experiencia en cuanto a desarrollar nuevos conocimientos claves para el buen desempeño en la modalidad a Distancia.
5. El proyecto de mentoría ha permitido analizar toda la gestión del programa, y ha puesto en evidencia las fortalezas y debilidades del mismo, brindando de este modo pautas importantes para elaborar el manual de mentoría.
6. El proyecto mentoría es un recurso que permitió la interacción de estudiantes experimentados con alumnos inexpertos o novatos en la modalidad a Distancia, lo que ha enriquecido la experiencia de ambas partes sobre todo ha brindado pautas de mejora para la institución.
7. No se logró la participación de la totalidad de la muestra debido a que el programa de mentoría inició a destiempo; por lo tanto la gestión tuvo éxito solo en los dos individuos que participaron.

## 5 RECOMENDACIONES

1. Socializar de manera más eficiente tanto a tutores, mentores, y mentorizados el proyecto mentoría, de manera especial se recomienda realizar un proceso de incubación de los involucrados para explotar todo su potencial.
2. Ofrecer a los actores del proyecto dentro de la plataforma virtual EVA, un entorno especializado e independiente del resto, en la cual puedan interactuar y desarrollar nuevas técnicas psicopedagógicas.
3. Capacitar de manera específica tanto a tutores como mentores para la aplicación de técnicas psicopedagógicas eficientes.
4. Hacer uso responsable de la información obtenida a lo largo de la investigación y tomar las acciones correctivas necesarias.
5. Evaluar a los mentorizados, mentores y tutores desde una perspectiva específica para evidenciar los avances conseguidos y desde allí retroalimentar a todos los involucrados.
6. El manual de mentoría debe ser aplicado tomando en consideración la necesidad de la comunidad educativa, y sus autores deben recibir un feedback de la utilidad en la praxis.
7. La institución está llamada a indagar más allá de los datos obtenidos con el fin de que pueda tomar los correctivos necesarios y potenciar un proyecto tan importante.

## 6 PROPUESTA MANUAL DE MENTORÍA

### Justificación

Uno de los objetivos específicos del presente trabajo de investigación contempla elaborar una propuesta denominada “MANUAL DEL MENTOR”, y es por eso que considerando la información previa o planificación proporcionada por la UTPL y aquella que ha sido producto de la investigación del autor, se propone no una reforma total sino más bien un alcance o mejora. Bajo esa consigna a continuación se describe el manual, teniendo como soporte estructural un esquema desarrollado por (Manzano, Martín, Sánchez, Riskey, & Suarez, 2012).

**Título:** Manual de Mentoría para estudiantes universitarios de los primeros ciclos de la modalidad Abierta y a Distancia.

### Objetivo General

Ofrecer un soporte integral al estudiante universitario de los primeros ciclos académicos en términos de: acompañamiento, orientación personal y académica que le permitan adaptarse al sistema y potenciar su rendimiento.

### Objetivos específicos

- ✓ Establecer nuevos modelos de comunicación innovadoras, que permitan romper la barrera de la distancia.
- ✓ Potenciar el aprendizaje de mentorizados y mentores, a través de un proceso eficiente de formación e intercambio de información y experiencias.
- ✓ Mantener el interés y la cooperación de los involucrados de una manera activa durante todo el proceso.
- ✓ Ofrecer un programa flexible, que permita realizar mejoras o tomar acciones preventivas o correctivas a lo largo de todo el proceso y cuando lo amerite.

### Descripción de funciones

De acuerdo a (Manzano, Martín, Sánchez, Riskey, & Suarez, 2012) “el proceso de orientación tiene lugar en el marco de una relación triádica, en la que intervienen el

consejero, el compañero-mentor y el estudiante mentorizado”. Por lo antes mencionado se recalca que los elementos de la mentoría son tres, involucrados en una dinámica de interrelación y por consiguiente autodependientes, que en ausencia de alguno de ellos el proceso probablemente desaparecería.

1. **Consejero**, profesional con formación en procesos de acompañamiento y tutoría, capaz de dirigir, motivar y corregir al mentor.

**Requisitos:**

- ✓ Competencias sociales, asertividad, facilidad para la relación personal con estudiantes y profesores.
  - ✓ Conocimiento amplio de la Titulación, la Universidad y su centro asociado.
  - ✓ Disponibilidad para la atención de estudiantes.
  - ✓ Apertura hacia la innovación, para la propia formación permanente.
  - ✓ Actitud crítica y constructiva.
  - ✓ Realización de un curso de formación.
2. **Mentor**, estudiante de niveles superiores o egresados que con su experiencia como herramienta clave, dan soporte a los nuevos alumnos que ingresan a un proceso determinado de aprendizaje.

**Requisitos:**

- ✓ Haber superado el 50-75% de los créditos.
  - ✓ Haber obtenido buenas calificaciones en el conjunto de la carrera y/o en el último curso.
  - ✓ Disponibilidad y voluntad de participar.
  - ✓ Superar un curso breve de formación.
3. **Mentorizados**, alumnos que inician un proceso educativo y que por lo general requieren apoyo de una persona que les sirva de guía y sobre todo que se identifique con su realidad.

**Requisitos:**

- ✓ Comprometerse con su rol.

- ✓ Ser consciente de su situación y dónde quiere ir.
- ✓ Actitud de escucha, de apertura.
- ✓ Actitud activa y participativa.
- ✓ Ser crítico y saber aceptar críticas.
- ✓ Tener una visión positiva de sí mismo.
- ✓ Ser sincero.
- ✓ Flexible ante el aprendizaje y la adaptación.

### **Actividades a ejecutar**

**RESPONSABLES: CONSEJERO (Institución) + MENTOR**

### **Coordinación y seguimiento de actividades**

- ✓ Elaboración de cronograma (tiempo estimado 1 semana)
- ✓ Socialización de cronograma (tiempo estimado 1 semana)
- ✓ Ejecución de actividades propuestas (tiempo estimado 1 semestre)
- ✓ Seguimiento y evaluación (tiempo estimado 1 semana)

### **Selección y formación de participantes**

- ✓ Los Mentorizados serán estudiantes de primer semestre/ciclo de la modalidad Abierta y a Distancia que de acuerdo a una evaluación previa se evidencie que se debe intervenir con el proceso de mentoría (se puede basar en los resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales).
- ✓ Formación de tutores y mentorizados en aspectos metodológicos y académicos.
- ✓ Socialización de las actividades programadas y de los resultados esperados.
- ✓ Cumplir con un proceso de adaptación óptimo de los mentorizados para evitar abandono en mitad del camino.
- ✓ Hacer firmar acta de compromiso para todas las partes.

No debemos olvidar que de acuerdo a Buele, M y Bravo, C (2014) el consejero “ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño



y ejecución del Programa de orientación y Mentoría; coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría”.

### **Ratios y mecanismos de asignación**

De acuerdo al protocolo establecido por la institución educativa, aunque deben considerarse aspectos como los mencionados por Manzano Nuria:

Para consejeros o tutores:

- ✓ 20 estudiantes máximo de su titulación (4 grupos de mentoría con 5 estudiantes cada uno).
- ✓ Coordina a 4 mentores.
- ✓ Asignación al azar, dentro de su titulación.

Para mentores:

- ✓ 5 estudiantes de su titulación.
- ✓ Asignación al azar.
- ✓ Prioridad a alumnos de 1º ciclo, y alumnos con dificultades académicas en el curso anterior o con notas bajas en la prueba de diagnóstico de aptitudes generales.

### **Incentivos**

En este tema se deben considerar los recursos que se van a utilizar y desde esa perspectiva la institución educativa que implementa el programa debe cubrir todos los requerimientos de carácter económico, del mismo modo está llamada a reconocer el esfuerzo y dedicación de tutores, mentores y mentorizados; para ello se propone una ceremonia de socialización de resultados y agradecimiento en público, en la que se otorgue una placa de reconocimiento a los involucrados. Además de lo indicado por Manzano Nuria:

- ✓ Remuneración para tutores.
- ✓ Curso de formación + memoria anual, carnet de voluntario (descuento en comprar o cierto tipo de beneficios) para mentores.

## Programa de actividades

En base a las necesidades de los estudiantes se estructurará un programa sencillo, accesible y sobre todo flexible.

Se pondrá mayor énfasis en:

- ✓ Al menos tres reuniones presenciales durante todo el proceso.
- ✓ Al menos una sesión de chat al mes.
- ✓ Al menos una llamada vía telefónica.
- ✓ Correo electrónico las veces que sean necesarias.

## Calendario

Fechas y objetivos de reuniones de coordinación, cursos de formación, entrevistas, entre otros. Es decir definir las fechas precisas para la realización de las actividades descritas en el apartado anterior PROGRAMA DE ACTIVIDADES. Ver tabla 13.

**Tabla 13.** Ejemplo de programa de actividades

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO ESTIMADO
FECHA 1	ELABORACIÓN CRONOGRAMA	DEFINIR ACTIVIDADES A REALIZAR	1 SEMANA
FECHA 2	SOCIALIZACIÓN CRONOGRAMA	CONOCIMIENTO Y COMPROMISO DE LAS PARTES	1 SEMANA
.....	.....	.....	.....

**Fuente:** Experiencia del proceso de mentoría

**Elaborado por:** Gualán E. Hernán.

## Vías de comunicación y atención a estudiantes

La propuesta innovadora es trabajar con una plataforma diseñada con la particularidad del programa, en la cual se muestren todos los entornos de una manera amigable, con opciones de mirar cronogramas, informativos, links, y sobre todo permita una

comunicación oportuna que rompa la barrera de la distancia, como lo podemos apreciar en la figura 9 citado por Manzano Nuria.

**Figura 9.** Plataforma virtual de mentoría E- MENTORÍA TALAVERA (UNED).



**Fuente:** Recuperado de <http://unedabierta.uned.es>

- ✓ Presencial
- ✓ A distancia (teléfono)
- ✓ E-mentoría (foros y chat)

### Evaluación de resultados

- ✓ Fichas de registro,
- ✓ Diarios y narraciones,
- ✓ Cuestionarios,
- ✓ Informes,
- ✓ Grupos de discusión, entrevistas.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. e. (2012). *Manual de Tutoría Universitaria*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Beltrán, J. M. (05 de 07 de 2002). *El servicio de Orientación en la universidad*. Obtenido de El servicio de Orientación en la universidad: <http://www.tendenciaspedagogicas.com>
- Bermúdez, M. (10 de 07 de 1993). *La Orientación al Estudiante en las Universidades a Distancia: Situación Actual y Perspectias*. Obtenido de <http://postgrado.una.edu.ve>
- Bisquerra, R. (1998). *La acción tutorial sobre el proceso de enseñanza aprendizaje*. Madrid: Praxis.
- Buele, M., & Bravo, C. (2014). *Guía Didáctica de Trabajo de Fin de Titulación Prácticum 4 Psicología*. Loja: Ediloja.
- Carrasco, M. Á. (2005). *BLOG M.A.L.C*. Obtenido de <http://lopezcarrasco.blogspot.com/>
- Casado, R. (2010). *Programa Mentor*. Obtenido de <http://wdb.ugr.es>
- Chiecher Analía, D. D. (15 de 10 de 2013). *Manejo del tiempo y el ambiente de estudio*. Obtenido de <http://www.um.es/ead/red/20/chiecher.pdf>
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la Personalidad*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall.
- DIDAC. (15 de 07 de 2014). *Ibero Publicaciones*. Obtenido de [http://www.ibero-publicaciones.com/didac/uploads/volumenes/18/pdf/Didac\\_64.pdf](http://www.ibero-publicaciones.com/didac/uploads/volumenes/18/pdf/Didac_64.pdf)
- Escudero, M. (1992). *Modelos de intervención en orientación*. España.
- García, A. (10 de 1999). *La educación a distancia es una metodología*. Obtenido de La educación a distancia es una metodología.
- Graciela Gadowski, A. G. (7 de 2 de 2005). *Motivación y Educación a Distancia*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24486/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24486/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Manzano, N., & Sánchez, M. (10 de 12 de 2010). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a Distancia*. Obtenido de <http://www.revistaeducacion.educacion.es/>
- Manzano, N., Martín, A., Sánchez, M., Ríquez, Á., & Suarez, M. (2012). *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Maya, A. (1993). *La Educación a Distancia y la Función Tutorial*. San José de Costa Rica: UNESCO San José.
- Morrill, W. H. (1974). *Dimensions of Counselor Functioning*. New York: Prentice.
- Ortiz, M. d. (2009). La educación superior y el estudio independiente. *e- FORMADORES*, 5-6.
- Parras, A., Madrigal, A., Redondo, S., Vale, P., & Navarro, E. (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid: Secretaría Técnica.

- Puig, M., Sabater, P., & Rodríguez, N. (2012). Necesidades Humanas: evolución del concepto según la perspectiva social. *Aposta*, 1-3.
- Rodríguez Espinar, S. (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*. Barcelona: PPU.
- Rodríguez, E. (1993). Modelos de intervención en orientación. España.
- Rodríguez, M. L. (2009). *Técnicas y recursos de orientación profesional*. Obtenido de Técnicas y recursos de orientación profesional: <http://www.ub.edu>
- Rubio, M. (2014). *Guía General de Educación a Distancia UTPL*. Loja: Ediloja.
- Sánchez, C. (7 de 2013). *Red de Mentorías en Latinoamérica*. Obtenido de Red de Mentorías en Latinoamérica: <http://www.cse.edu.uy/>
- Sancho, G. (1988). Modelos de intervención en orientación. España.
- SCIENTIFIC BRAIN TRAINING. (10 de 05 de 2012). *La atención*. Obtenido de <http://es.scientificbraintrainingpro.eu/science/cognition/attention>
- UNESCO. (17 de 07 de 2013). *Cátedra Unesco de Educación a Distancia*. Obtenido de Cátedra Unesco de Educación a Distancia: [http://www.uned.es/catedraunescoead/Instituciones\\_Centros.htm](http://www.uned.es/catedraunescoead/Instituciones_Centros.htm)
- Valverde, A., Ruiz, C., García, E., & Romero, S. (2004). *Innovación en la Orientación Universitaria*. Obtenido de <http://www.Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria>

**8 ANEXOS**