



Estrategia de Mentoría Universitaria para apoyar la Permanencia Estudiantil en la Educación Superior en la Sede Regional Brunca, Campus Coto.

Angie Gómez Mora

Universidad Nacional, Costa Rica
Sede Regional Brunca, Campus Coto
angie.gomez.mora@una.cr

Resumen

Este trabajo aborda la práctica de mentoría implementada en la Universidad Nacional Sede Regional Brunca, Campus Coto, enfocada en estudiantes de primer ingreso. Ladino et al. (2022) afirma “en la búsqueda de la calidad educativa, se requiere analizar las complejidades asociadas al proceso de enseñanza-aprendizaje” (p.1). De esta manera, se presenta la mentoría como una estrategia fundamental para acompañar a los nuevos estudiantes en su transición a la educación superior, ofreciendo un apoyo integral que va más allá de lo académico. Los mentores, quienes son estudiantes regulares con experiencia, brindan un apoyo a los nuevos ingresantes, guiándolos en aspectos como el proceso de matrícula, la resolución de consultas sobre la carrera y otros temas relevantes que afectan su adaptación y

éxito académico. La mentoría puede ser una herramienta efectiva para promover la permanencia estudiantil, por lo que este documento se centra en el abordaje de la estrategia desde la parte administrativa del programa de mentorías, el involucramiento y acciones realizadas por los mentores, así como el análisis de un instrumento aplicado a mentores y estudiantes de primer ingreso que recibieron el programa en el año 2024 con el fin de evaluar elementos que permitan evidenciar y mejorar la estrategia aplicada.

Palabras Clave: Mentoría, Acompañamiento, Permanencia, Educación Superior.

Contextualización:

La permanencia universitaria es un desafío común en la educación superior, afectando tanto a las instituciones como a los estudiantes. El abandono, al reducir la tasa de retención, impacta directamente la permanencia, ya que menos estudiantes logran completar sus estudios. Abarca conceptos, factores asociados, modelos de predicción, abordaje de sus consecuencias, roles y orientaciones para quienes llevan a cabo acciones educativas. Las dificultades en la adaptación y la falta de apoyo suelen ser factores determinantes en este fenómeno. (Zamora et al. 2023, p. 98).

Este reto no solo impacta la vida académica de los estudiantes, sino que también tiene implicaciones significativas para las instituciones educativas en cuanto a la gestión de recursos y la reputación. En este contexto, la Universidad Nacional Sede Regional Brunca, Campus Coto, ha implementado un programa de mentoría destinado a estudiantes de primer ingreso, con el objetivo de promover la permanencia estudiantil, de manera equitativa e integral, para Ramírez y Contreras (2022) es necesario que “los actores educativos trabajen coordinadamente con otros agentes relevantes de la comunidad para gestionar los cambios que tienden a eliminar las prácticas discriminatorias” (p. 3).

En este punto Rodríguez y Zamora (2020) comentan que uno de los factores asociados a la permanencia es el institucional; “Hace referencia a cómo las instituciones brindan su apoyo a los estudiantes, con beneficios estudiantiles, recursos humanos y monetarios, por ejemplo”

(p. 22). De ahí que el programa de mentoría dirigido a estudiantes de primer ingreso con el propósito de ofrecerles un acompañamiento personalizado y facilitar su integración a la vida universitaria.

La mentoría se ha convertido en una estrategia esencial para apoyar a los estudiantes de primer ingreso en su transición a la educación superior, etapa que se puede asociar con procesos de incertidumbre y ansiedad, esta última mencionada por Delgado et al. (2020) “El conocimiento de la ansiedad del estudiantado es un paso previo y fundamental para diseñar protocolos con el fin de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 4). De ahí la importancia de generar estrategias claves que integren y apoyen a los ingresantes.

Los mentores desempeñan un papel relevante en brindar apoyo personalizado a los nuevos estudiantes. Este apoyo incluye orientación sobre el proceso de matrícula, consultas sobre la carrera y asistencia en la adaptación a la vida universitaria la cual es completamente diferente a la vivida en la escuela y colegio, para Morales et al. (2022) es “una experiencia estresante debido a las demandas académicas particulares de este proceso, producto del acceso a una nueva cultura educacional fuertemente demandante en términos de responsabilidades y obligaciones académicas” (p. 3). Por lo que los mentores al ser estudiantes universitarios regulares con experiencia pueden guiarlos y acompañarlos en esta adaptación tan desafiante.

Objetivo

El objetivo principal de la práctica de mentoría es proporcionar un apoyo integral a los estudiantes de primer ingreso, brindándoles orientación y acompañamiento en su proceso de adaptación a la universidad. Para Murillo y Jurado (2021) “se insiste en la importancia de la creación e implementación, a nivel institucional, de estrategias de evaluación del impacto de los planes desarrollados, con el fin de garantizar la

efectividad de los procesos” (p. 22). Se busca, de esta manera, que los nuevos estudiantes se sientan cómodos y confiados en su nueva etapa educativa, mediante los mentores, quienes son asignados para acompañar a los nuevos ingresantes con un arduo trabajo en las primeras semanas de su ingreso y en el transcurso del primer año universitario.

Descripción de la Experiencia

La práctica de mentoría se desarrolla en el ámbito educativo de la Universidad Nacional Sede Regional Brunca, Campus Coto. Los participantes son estudiantes de primer ingreso y mentores, estos últimos siendo estudiantes regulares con experiencia. Para Corrales et al. (2020) “Los centros educativos deben estar en una constante evolución y actualización, con el objeto de atender eficientemente las distintas necesidades que la sociedad presenta” (p. 2). De ahí que el programa se ejecuta en esta institución de manera continua, dirigiendo principalmente durante el primer año académico a los estudiantes ingresantes, con un enfoque intensivo en las primeras semanas de ingreso.

En la primera etapa del programa de mentoría se buscan a estudiantes regulares interesados en ser mentores, se realiza una divulgación e información del programa con el fin de integrar a estudiantes interesados, posteriormente se procede a conformar un grupo completo que se inscribe a nivel de la Unidad de Éxito Académico para que puedan recibir reuniones de orientación y capacitación primeramente sobre distintos departamentos, servicios, estructura organizativa de la universidad, así como información sobre recursos disponibles para los estudiantes, así como también preparación sobre

el mejoramiento de sus habilidades. Permitiendo una comprensión de procesos internos como el uso de la biblioteca, trámites de registro, vida estudiantil, becas, programas académicos de apoyo, herramientas tecnológicas, área de salud, entre otras.

Al tener un grupo de mentores conformado permite generar grupos de trabajo por carreras para que en el inicio de año se puedan atender a posibles estudiantes por ingresar en el proceso inicial de matrícula. Para esta etapa se cuenta con el apoyo de la dirección académica para obtener los datos de estos estudiantes, posteriormente los mentores se comunican con estos postulantes con el fin de saber si desean matricular, colaborando con información y apoyo en la formalización del proceso de matrícula y otros procedimientos administrativos esenciales. Esto incluye cómo ayudar a los estudiantes a seleccionar cursos, registrarse correctamente, y resolver problemas administrativos que puedan surgir u orientándolos sobre los contactos por departamento para lograr solventar, dependiendo de cada necesidad.

Posteriormente al proceso de matrícula, al tener los estudiantes de primer ingreso ya matriculados en la sede, los mentores proceden a

integrarlos en sus grupos de trabajo, el último año se utilizaron las redes sociales como un medio cercano a los estudiantes para lograr una comunicación más efectiva y un acercamiento ágil, este proceso es importante ya que como lo menciona Olvera y Cruz (2021) “reconocer la necesidad de aprender sobre el uso diverso de recursos tecnológicos que ofrecían algunas plataformas” (p. 2), puede ser un punto de partida para un apoyo significativo.

Una vez incluidos los estudiantes ingresantes el proceso de acompañamiento se realiza de manera continua, incluyendo orientación sobre consultas de la carrera, inserción a la institución, fechas importantes, entre otras. Otro punto valioso es la invitación e información que se brinda sobre los cursos de preparación que se imparten en la Universidad Nacional por la Vicerrectoría de Docencia, antes de inicio de lecciones formales, estos cursos se imparten de manera virtual y autogestionada con el fin de preparar al estudiante para las exigencias académicas, por lo que los mentores guían en

este proceso de matrícula, inserción y aprovechamiento de este recurso tan valioso.

Al recibir a los estudiantes de primer ingreso de manera presencial, y a lo largo de su primer año, los mentores continúan brindando apoyo en aspectos clave de la vida universitaria. Este acompañamiento trasciende la orientación en aspectos académicos y administrativos, ofreciendo un apoyo integral que abarca diversas áreas. Los mentores proporcionan información esencial sobre la vida cotidiana en la universidad, como rutas de autobús, opciones de hospedaje cercanas, y otros aspectos logísticos fundamentales que buscan la comodidad y el bienestar de los estudiantes. De esta manera, un componente clave para este programa es la capacitación de los mentores, que les permita contar con buenas herramientas de apoyo, sin embargo, también es importante que estos mentores sean estudiantes colaborativos, con habilidades interpersonales que les permitan trabajar eficazmente con la población estudiantil de primer ingreso.

Resultados

Para evaluar la efectividad del programa de mentoría, se han implementado diversas estrategias de evaluación, siguiendo las recomendaciones de (Murillo y Jurado 2021, p. 9), quienes enfatizan la importancia de la creación e implementación de estrategias de evaluación institucional. De esta manera, se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a los mentores, y otro a una muestra de estudiantes de primer ingreso en este año 2024.

El cuadro 1 que refleja los resultados del cuestionario aplicado a mentores universitarios revela que el 100% de los mentores se sienten satisfechos con su experiencia como mentores y están familiarizados con los servicios y

recursos que ofrece la universidad. Sin embargo, el 28.6% de los mentores ha enfrentado desafíos significativos al guiar a los estudiantes de primer ingreso, lo que destaca la necesidad de apoyo adicional.

Además, se muestra que el 100% de los mentores considera que su apoyo ha influido positivamente en la adaptación y permanencia de los estudiantes, esto se atribuye a que en su interacción con los estudiantes de primer ingreso, ellos se muestran muy agradecidos y motivados por el trabajo realizado por los mentores. Además, el 86% de los mentores considera adecuados los cursos de capacitación que han recibido, aunque el 72% cree que recibir apoyo

o capacitación adicional mejoraría su desempeño. Al consultar a algunos mentores sobre esta necesidad, señalaron la importancia de crear una red de apoyo que incluya respuestas ágiles, acceso a un espacio virtual con documentos y herramientas de fácil acceso, así como contactos clave de cada departamento de la universidad para guiar a los estudiantes en caso necesario. También destacaron la importancia de realizar encuentros presenciales con los estudiantes, para fomentar una mayor cercanía y fortalecer la relación mentor-estudiante.

En cuanto a las habilidades, según Alvarado et al. (2021) es importante “situar a las habilidades sociales en el contexto educativo y

relacionarlas con la permanencia estudiantil, ya que son trascendentales para enfrentar las exigencias del entorno académico” (p.5). De esta manera, las habilidades que son consideradas que poseen los mentores universitarios en el cuadro 1 determinan que, el 85% de los encuestados mencionó la comunicación efectiva, el 100% la empatía, la resolución de problemas y la paciencia, el 57% la motivación que según (Ladino et al., 2022, p. 3) “La motivación del estudiantado constituye un factor clave en la prevención del fracaso académico” y empoderamiento, y el 57% el trabajo en equipo. Estos resultados subrayan la importancia de estas competencias en la efectividad del programa de mentoría.

Cuadro 1. Cuestionario para Mentores Universitarios

Preguntas	Sí	No	Tal vez
1- ¿Te sientes satisfecho/a con tu experiencia como mentor/a?	100,0%	0,0%	0,0%
2- ¿Estás familiarizado/a con los servicios y recursos que ofrece la universidad para apoyar a los estudiantes?	100,0%	0,0%	0,0%
3- ¿Has enfrentado desafíos significativos al guiar a los estudiantes de primer ingreso?	28,6%	71,4%	
4- ¿Consideras que tu apoyo ha influido positivamente en la adaptación y permanencia de los estudiantes de primer ingreso?	100,0%	0,0%	0,0%
5- ¿Consideras adecuados los cursos de capacitación dirigidos a los mentores?	86,0%	14,0%	0,0%
6- ¿Consideras que recibir apoyo o capacitación adicional mejoraría tu desempeño como mentor/a?	72,0%	14,0%	14,0%
7- De las siguientes habilidades, marca las que consideras que posees como mentor (a) de la universidad.	% de elección		
Comunicación Efectiva	85,7%		
Empatía	100,0%		
Resolución de Problemas	100,0%		
Motivación y Empoderamiento	57,1%		
Paciencia	100,0%		
Trabajo en Equipo	57,1%		

A nivel general los resultados obtenidos muestran que el programa de mentoría ha tenido un impacto positivo, significativo en la adaptación y permanencia de los estudiantes de primer ingreso.

Según un cuestionario aplicado a los estudiantes de primer ingreso que están dentro del programa de mentorías, cuadro 2, el 92.5% de los estudiantes consideró que recibir el acompañamiento de mentores fue un apoyo significativo para su ingreso a la universidad. Además, el 85.0% indicó que la mentoría les ayudó en su adaptación a la vida universitaria, y el 90.0% encontró útil la orientación sobre matrícula y consultas de carrera brindada por sus mentores.

A pesar de los resultados positivos, el programa de mentoría enfrenta varios desafíos. Uno de los principales desafíos es la actualización continua de la información y la capacitación de los mentores. Además, se ha identificado la necesidad de involucrar a diversas figuras que puedan preparar y acompañar a los mentores. El 45% de los estudiantes de primer ingreso sugirió que los mentores deberían tener un mayor conocimiento sobre los procesos de registro y becas, de esta manera se identifica que la preparación actual necesita ajustarse.

Para abordar estos desafíos, se propone la ampliación del programa de mentoría y la implementación de acciones específicas para mejorar la capacitación de los mentores. Estas acciones incluyen la realización de talleres de actualización periódica, la creación de recursos informativos detallados sobre los procesos universitarios, en un sitio de fácil acceso, la incorporación de personal administrativo y de diferentes departamentos en el proceso de formación de los mentores, así como crear

espacios de interacción presencial durante el año entre mentores y estudiantes que propicien un mayor acercamiento, fomenten relaciones de confianza y fortalezcan la comunicación, contribuyendo de manera efectiva a la adaptación y éxito académico de los estudiantes.

Cuadro 2. Evaluación del proceso de mentorías por parte de los estudiantes de primer ingreso.

Pregunta	Sí	No	Tal vez
1- Al recibir el acompañamiento de mentores, ¿Sientes que fue un apoyo para el ingreso a la universidad?	92,5%	2,5%	5,0%
2- ¿La mentoría te ha ayudado en tu adaptación a la vida universitaria?	85,0%	5,0%	10,0%
3- ¿Consideras útil la orientación sobre matrícula y consultas de carrera brindada por tu mentor/a?	90,0%	2,5%	7,5%
4- ¿Calificarías el programa de mentoría como efectivo?	92,5%	0,0%	7,5%
5- ¿Consideras que hay aspectos del programa que podrían mejorarse? (Sí/No) De ser así, menciona uno.	45,0%	55,0%	0%
6- De las siguientes habilidades, marca las que consideres indispensables que deben poseer los mentores universitarios:	% de elección		
Comunicación Efectiva	88%		
Empatía	80%		
Resolución de Problemas	60%		
Motivación y Empoderamiento	58%		
Paciencia	80%		
Trabajo en Equipo	35%		

Conclusiones

La mentoría ha demostrado ser una práctica que promueve la permanencia de los estudiantes en la educación superior, proporcionando un apoyo esencial durante el proceso de adaptación. La implementación de programas de mentoría, como el desarrollado en la Universidad Nacional Sede Regional Brunca, Campus Coto, ha tenido un impacto positivo en la integración y adaptación de los estudiantes de primer ingreso. Es crucial continuar mejorando y ampliando estas iniciativas, asegurando que los mentores estén bien preparados y que se evalúe continuamente el impacto de estas prácticas para garantizar su efectividad.

El éxito del programa de mentoría radica en su capacidad para ofrecer un acompañamiento personalizado y efectivo desde el inicio de la experiencia universitaria. La retroalimentación positiva de los estudiantes y mentores participantes respalda la efectividad del programa y subraya la importancia de la mentoría como herramienta para la promoción de la permanencia estudiantil universitaria.

En vista de los desafíos identificados, se sugiere la implementación de un plan de capacitación continua para los mentores, que incluya talleres periódicos y recursos informativos detallados. Además, es esencial fomentar la colaboración entre los diferentes actores involucrados en el proceso de mentoría, incluyendo más personal administrativo y académico, para asegurar un apoyo integral y coordinado a los estudiantes de primer ingreso.

Finalmente, la investigación y evaluación continua de las prácticas de mentoría deben ser una prioridad para esta institución de educación superior. Esto permitirá identificar áreas de mejora, adaptar las estrategias a las necesidades cambiantes de los estudiantes y asegurar que las iniciativas de mentoría sigan siendo una herramienta eficaz para la promoción de la permanencia estudiantil universitaria.





Referencias

- Alvarado Guerrero, I., Cepeda Islas, M., Del Bosque Fuentes, A., López Torres, M., & Victoria Limón, K. (2021). Factores Asociados a la Permanencia Escolar Universitaria: Habilidades Sociales y Motivación. *Congreso Latinoamericano Sobre el Abandono en Educación Superior*. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/3358/4066>
- Corrales Huenul, Angélica, Arriagada Valenzuela, Eduardo, & Soto Peranchiguay, Sergio. (2020). Percepciones de estudiantes sobre los programas de orientación en la provincia de Concepción, Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 20(2), 278-307. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v20i2.41652>
- Delgado-Monge, Islande, Castro-Martínez, Enrique, & Pérez-Tyteca, Patricia. (2020). Estudio comparativo sobre ansiedad matemática entre estudiantes de Costa Rica y España. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 296-316. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.24.2.15>
- Ladino-Calderón, Francy Milena, & Rincón-Infante, Sandra Milena. (2022). Aprendizaje estratégico en la modalidad distancia tradicional: Caracterización de la enseñanza-aprendizaje. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 180-195. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.26-1.10>
- Murillo-Zabala, A. y Jurado-de los Santos, P (2021). Permanencia estudiantil: Factores que inciden en el Politécnico Internacional de Bogotá, Colombia. *Revista Electrónica Educare*, 25(1), 100-124. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.25-1.6>
- Morales Navarro, Mario Antonio, Rojas Lillo, Laura Angélica, Guzmán Utreras, Eduardo Andrés Enrique, & Baeza Ugarte, Carmen Gloria. (2022). Estrés, autoeficacia, apoyo-social y personalidad en estudiantes del Programa de Acceso y Acompañamiento Efectivo a la Educación Superior. *Revista Educación*, 46(1), 354-369. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v46i1.45585>
- Olvera Coronilla, G., Cruz Velasco, S. (2021). Una Experiencia de Orientación Vocacional en Apoyo a la Permanencia Escolar. *Congreso Latinoamericano Sobre el Abandono en Educación Superior*. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/3376/4084>
- Ramírez Pavelic, Mónica, & Contreras-Salinas, Sylvia. (2022). Escala de sensibilidad intercultural en estudiantes de nivel universitario de carreras de pedagogía en Chile. *Revista Educación*, 46(2), 371-383. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v46i2.49833>
- Rodríguez-Pineda, M. y Zamora-Araya J. (2021). Abandono temprano en estudiantes universitarios: un estudio de cohorte sobre sus posibles causas. *UNICIENCIA*, 35(1), 19-37. <http://dx.doi.org/10.15359/ru.35-1.2>
- Zamora-Araya, J., Aguilar-Fernández, E. y Rodríguez-Pineda, M. (2023). ¿Cuándo el abandono universitario se convierte en exclusión educativa?. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 97-115. <https://dx.doi.org/10.22458/ie.v25i38.4212>