



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR
DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TITULACIÓN DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de
primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Cuenca,
ciclo abril agosto 2014**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Quiroz Cedillo, Carmen Lucía.

DIRECTOR: Vivanco Vivanco María, Elena, Mgs

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister.

María Elena Vivanco Vivanco.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: **Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Cuenca, ciclo abril agosto 2014**, realizado por **Quiroz Cedillo Carmen Lucía**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 3 de Diciembre del 2014

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Quiroz Cedillo Carmen Lucía**, declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: **Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Cuenca, ciclo abril agosto 2014**, de la titulación de Licenciado en Psicología, siendo la **Mgs. María Elena Vivanco Vivanco**, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.....

Autor: Quiroz Cedillo Carmen Lucía.

Cedula: 0103370730

DEDICATÓRIA

Dedicado a mis amados hijos: Erick de dieciséis años, Mateo de diez años y Joaquín de un año, por sus palabras de aliento de forma presente y desde mi vientre, también por su paciencia y comprensión, debido a que en algún momento no pude estar presente en fechas importantes para ellos, todo mi esfuerzo y sacrificio se los dedico como muestra de fortaleza y ejemplo, que en la vida no existe imposibles.

A mi compañero de vida por ser el que incentivo cada uno de mis pasos, por su compañía y por ser un excelente padre para nuestros hijos.

Esta tesis lleva mucho de ustedes y se la dedico con todo el amor y espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Carmen Quiroz Cedillo

AGRADECIMIENTO

Mi fiel agradecimiento a Dios, que ha sido mi fuente de fuerza y tenacidad, dándome la sabiduría necesaria para desarrollar mi tesis y cumplir con mi carrera universitaria, a mi esposo adorado por su paciencia, apoyo y dedicación en todas las instancias y situaciones, supo ser mi soporte y la mano de impulso y firmeza cuando más lo necesite, sin su entrega y entusiasmo no hubiese sido posible la culminación de mi trayecto universitario y la realización de mi tesis.

A mi madre Victoria, mi suegra Carmita, mis hermanos Javier, Diego, Nataly y mis queridas amigas Anita y Deysi.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, mil palabras no bastarían para agradecer su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A la Universidad Técnica Particular de Loja y en especial a la Facultad de Psicología por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país

Carmen Quiroz Cedillo.

INDICE

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1	La orientación	8
1.1.1	Concepto	8
1.1.2	Funciones	9
1.1.3	Modelos	11
1.1.4	Importancia en el ámbito universitario	17
1.2	Necesidades de orientación en educación a distancia	19
1.2.1	Concepto de necesidades	19
1.2.2	Tipos de necesidades	20
1.2.3	Necesidades de orientación en educación a distancia	23
1.2.4	Necesidades para la inserción y adaptación	24
1.2.5	Necesidades de hábitos y estrategias de estudio	25
1.2.6	Necesidades de orientación académica	26
1.2.7	Necesidades de orientación personal	28
1.2.8	Necesidades de orientación en información	30
1.3	La Mentoría	32
1.3.1	Concepto	32
1.3.2	Elementos y proceso	32
1.3.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	36
1.3.4	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría	37

1.4	Plan de Orientación y Mentoría	39
1.4.1	Definición de plan de orientación y mentoría	39
1.4.2	Elementos del plan de orientación y mentoría	41
1.4.3	Plan de orientación y mentoría desarrollado en la experiencia.	42

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1	Diseño de la investigación	52
2.2	Contexto	52
2.3	Participantes	54
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	55
2.4.1	Métodos	55
2.4.2	Técnicas	56
2.4.3	Instrumentos	57
2.5	Procedimiento	57
2.6	Recursos	60
2.6.1	Humanos	60
2.6.2	Materiales institucionales	60
2.6.3	Económicos	60

CAPÍTULO III ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Características psicopedagógica de los memorizados	63
3.2	Necesidades de orientación de los estudiantes	72
3.2.1	De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	72
3.2.2	De orientación académica	73
3.2.3	De orientación personal	73
3.2.4	De información.	74
3.3	La perspectiva del mentor y la relación de ayuda	74
3.4	Valoración de la mentoría	75
3.5	FODA del proceso de mentoría desarrollado	78
3.6	Matriz de la problemática de la mentoría.	80
4	CONCLUSIONES	82
5	RECOMENDACIONES	84
6	PROPUESTA DE MANUAL DE MENTOR	85

7	BIBLIOGRAFÍA	92
8	ANEXOS	95

RESUMEN

El objetivo de esta investigación pretende implementar, desarrollar y evaluar una experiencia piloto sostenible de mentoría, dirigido para los estudiantes de primer ciclo modalidad a distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de procesos de orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de acompañamiento. Investigación tipo cualitativo – cuantitativo, exploratorio y descriptivo.

Se aplicaron métodos: Investigación Acción Participativa, descriptivo, analítico- sintético, inductivo, deductivo y estadístico. Las técnicas de investigación bibliográfica: lectura, elaboración de mapas, organizadores gráficos. Para investigación de campo: Observación, entrevista y encuesta. Adicionalmente la recolección de datos con los instrumentos: Cuestionario autoevaluación de necesidades de orientación, perfil académico, gestión de aprendizaje, autorregulación, Registro de observación de actividades de mentoría presencial y de grupo focal.

La muestra evaluada está formada por cuatro alumnos mentorizados, misma que evidencia necesidades de orientación en inserción y adaptación al sistema de educación, ligadas a orientación personal, académica y de información, este contexto estableció que la mentoría entre iguales es de utilidad aportando herramientas para el desarrollo académico efectivo.

Se invita al lector a considerar nuestro proceso de mentoría.

Palabras claves: orientación, necesidades, mentoría, mentor, mentorizado y formación

ABSTRACT

The objective of this research aims to implement, develop and evaluate a sustainable mentoring pilot project, conducted for undergraduates distance mode, with a view to promote the improvement of the quality of academic orientation processes, personnel, and the emergence of a culture of support. Quantitative, exploratory and descriptive - qualitative research.

Participatory Research, descriptive, analytic synthetic, inductive, deductive and statistical Action: methods were applied. The techniques of library research: reading, mapping, graphic organizers. For field research: observation, interview and survey. In addition to data collection instruments: Self-Assessment Questionnaire needs guidance, academic profile, learning management, self-regulation, Register observation of classroom activities and focus group mentoring.

The sample studied is composed of four mentees students, same as evidence needs guidance on integration and adaptation to the education system, linked to staff, academic and information orientation, this context established that mentoring among peers is useful by providing tools for effective academic development.

It invites the reader to consider our mentoring process.

Keywords: orientation, needs, mentoring, mentor, mentee and training

INTRODUCCION

La investigación hace referencia a la evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Cuenca, ciclo académico abril- agosto 2014, en consecuencia de los altos índices de abandono de los estudiante de primer ciclo, lo que se reflejó en una investigación realizada por Luis Moncada en su obra la integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono a corto plazo, un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador realizado en el ciclo académico abril – agosto 2012, y que determinó que el abandono de los estudios es aproximadamente de un 50% de los estudiantes de nuevo ingreso.

De esta manera el programa busca implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer año de modalidad abierta y a distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de acompañamiento.

Se ha tomado como modelo significativos a las investigaciones realizadas por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) como son “Educación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación distancia 2010”, “Sistema de orientación tutorial en la UNED: Tutoría, Mentoría y E-mentoría” y “El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria 2012” son proyectos de mentoría, que constituye un modelo a seguir en lo que se refiere a la mentoría como la intervención educativa y orientadora, ya que se ocupa de los aspectos académicos de los estudiantes, de la mejora de su rendimiento, de la ampliación de sus expectativas y, también, de su orientación profesional. En definitiva, estos modelos a seguir, reflejan un sistema de orientación tutorial de mentoría que atiende la formación personal, social y profesional de los estudiantes como elementos relevantes de la formación universitaria.

Nuestro modelo de orientación tutorial y mentoría ha sido planteado en el contexto de la UTPL, partiendo de las necesidades específicas de su alumnado. Estas, al igual que el propio estudiantado, son muy diversas, en cuanto a edad, nivel curricular de acceso, experiencias formativas previas, motivaciones, expectativas, etc. Además tienen especial importancia la manera de estudiar y de organizar el tiempo, el uso de los recursos tecnológicos, y las exigencias metodológicas derivadas de la enseñanza a distancia. Es decir, al tratarse generalmente de estudiantes adultos, hay que añadir las dificultades de articular la vida de estudiante con las responsabilidades laborales y familiares, he allí la

labor de un compañero de nivel superior que atreves de la mentoría asesorada por sus tutores, proporciona orientación y da acompañamiento con el único objetivo que su compañero de nuevo ingreso culmine su primer ciclo académico

Entendiendo la mentoría como el proceso interactivo de orientación e información entre un estudiante de nuevo ingreso (mentorizado) y un estudiante con experiencia (mentor) en la modalidad a distancia, con conocimientos administrativos institucionales y tecnológicos, obtenidos en la práctica personal, ofrecen a sus compañeros el acompañamiento adecuado en estas áreas y también en la psicológica, indagando las necesidades de los mentorizados siendo estas necesidades académicas como no académicas. En este contexto, se orienta con información estructurada por los docentes universitarios (tutores) y que es transmitida por intermedio de los mentores, evitando de esta manera el abandono prematuro de sus estudios de parte de los mentorizados.

Para el desarrollo de proceso de mentoría se requirió, recursos humanos donde intervinieron cinco estudiantes de primer año como los mentorizados, un estudiante fin de titulación de psicología siendo el mentor y un docente de la UTPL como tutor o consejero, también estuvieron presentes los recursos institucionales, facilitando por los centros universitarios, los recurso materiales proporcionadas por objetos tecnológicos que suministraron la comunicación y que fueron conjuntamente con el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) los medios más utilizado y apropiados para el desarrollo del proceso de mentoría, también se utilizó medios económicos que fueron solventados por la autora.

Las motivaciones que hicieron posible el trabajo fueron el ejercer los conocimientos adquiridos durante el recorrido de la titulación de psicología en la práctica misma del proceso de mentoría, también el servir de ejemplo de constancia y tenacidad para lograr los objetivos universitarios, en donde los estudiantes de primer ingreso se reflejen y evitar que se rindan fácilmente y decidan abandonar sus estudios de manera prematura. Las limitaciones y tal vez la impotencia estuvo marcada por la falta de integración y participación activa en el proceso, de parte de los mentorizados, y permitir el desarrollo normal de las diferentes actividades programadas en pos de su beneficio.

Uno de los objetivos específicos, fue el proceso de acompañamiento para la transición y adaptación del mentorizado, se ejecutó con impacto mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, se determinó que la institución debió planificar un mayor número de encuentros presenciales obligatorios para los mentorizados ya que de la experiencia que se pudo observar, los dos estudiantes que acudieron al primer encuentro

presencial, participaron de forma parcial pero efectiva, y se pudo proporcionar información, orientación en técnicas de estudios, el adecuado uso de textos, guías didácticas, y manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje y sus múltiples beneficios.

Se trató el proyecto de vida para incentivar la automotivación personal en el cumplimiento de las actividades académicas y desarrollar el desenvolvimiento de su carrera en el ámbito social, se evidenció que los estudiantes estuvieron convincentes con las razones por las cuales decidieron tomar la carrera que presencian.

De los cinco estudiantes, una de ellos culminó el ciclo sin ningún inconveniente, tres de ellos se quedaron en evaluación final y una se retiró por motivos no académicos.

En el primero capítulo se presenta una gran investigación bibliográfica, el primer tema a desarrollar fue la orientación sus funciones, modelos e importancia en el ámbito universitario, seguido de las necesidades enfocada a la educación a distancia, luego de esto nos introducimos en el tema medular con los conceptos de mentoría, sus elementos y procesos, cual es el perfil adecuado de los involucrados, para finalmente desarrollar el Plan de Orientación y Mentoría (POM) en base a la experiencia real del proceso.

En el capítulo dos de la metodología se detalla los métodos utilizados para la investigación de campo como son el método investigativo acción participativa, descriptivo, analítico-sistémico, inductivo - deductivo y el método estadístico de investigación que se cristalizó en la realización del marco teórico y en los resultados de análisis y discusión. En este mismo capítulo se sociabilizó con las descripciones de las técnicas de investigación bibliográfica y de investigación de campo, a si mimo se detallaron los instrumentos utilizados que favorecieron el análisis y discusión de las necesidades de orientación de los mentorizados y la ejecución de las habilidades de estudio.

En el capítulo tres la investigación de campo cobro vida al analizar, y comparar con fuentes bibliográficas los resultados obtenidos en el cuestionario de habilidades de estudio, asociadas a las características psicopedagógicas de los mentorizados, también en base al cuestionario de necesidades de orientación y al de expectativas y temores se vislumbró en los porcentajes bajos de las necesidades que requieren de una especial atención.

La valoración de la mentoría estuvo a cargo del protocolo de evaluación con su escala, que nos proporcionó los aspectos relacionados a la utilización de los recursos, metodología aplicada, objetivos, participación en grupo, utilidad de la mentoría, desempeño del mentor, y

organización del proceso, cada una de las mismas con su análisis y comparación con los datos recabados en la práctica misma del proceso.

En este sentido se desarrollaron actividades y estrategias que permitan desplegar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados, mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y encuentros presenciales.

El intercambio de experiencias fue productivo, la orientación sobre el desenvolvimiento de su carreras en el ámbito laboral, la insuficiencia de técnicas de estudio fueron descifradas, al igual que el manejo de las herramienta tecnológicas.

Finalmente se establecen las conclusiones, recomendaciones y una propuesta de Manual para el Mentor que permite sugerir acciones significativas y contextualizadas a las necesidades de orientación y mentoría.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 La Orientación

1.1.1 Concepto

Para Pérez (2010) la orientación busca ayudar al alumnado a desarrollar un proceso autónomo de creación de su propio proyecto de vida asesorándole y formándole para que adopte estrategias activas por las que pueden conseguir más implicación y mejor estudio personal, para que en interacción con los climas de su centro, se motiven a realizar actividades con significación educativa. (p.12)

En tanto que Pastrana (2009) la orientación es un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las personas, es todos sus aspectos, con el objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante una intervención profesional, basada en principios científicos y filosóficos. (p.35)

En estos dos conceptos hay una clara coincidencia sobre la orientación como aspecto fundamental en el proyecto de vida del individuo, es decir, para que pueda descubrir su potencial humano, y tenga la oportunidad de desarrollar al máximo en lo mejor que pueda ofrecer a sí mismo y a la sociedad.

Por su parte García y Rodríguez, (2011), agrega que la orientación facilita, que los procesos educativos converjan hacia la autorrealización de la persona y el desarrollo de sus diferentes capacidades sociales y emocionales. (p.4)

Es decir si se relacionan los conceptos mencionados podemos concluir, que en el ámbito educativo universitario, los mecanismos de orientación deben incrementarse, permitiendo a los estudiantes adaptarse a las transiciones que tendrán que afrontar desde el inicio de sus estudios, tomar decisiones académicas, explorar perfiles profesionales para su futura inserción laboral, y superar las dificultades que puedan encontrar a lo largo de esos procesos, para con esto crear raíces fuertes para evitar el abandono de los estudios.

Por ello en las definiciones de los autores nos llevan a que, la orientación es descrita como un proceso de asesoría al alumno en el área universitaria denotando como eje clave en el

desarrollo académico la formación de hábitos de estudio, el dominio de métodos y técnicas para el aprendizaje y la promoción del trabajo cooperativo dentro y fuera del aula.

1.1.2 Funciones

Según Vendrell (2009) podemos determinar tres grandes grupos de funciones de la orientación:

a) Las funciones que podemos denominar invasivas de la Orientación; es decir, aquellas que siempre están presentes en cualquier acto orientativo. Invaden cualquier actividad. Son muy generales y se encuentran en cualquier ámbito humano.

- Organización
- Información
- Consulta
- Investigación
- Formación

b) Las grandes funciones de la Orientación; es decir, aquellas propias y específicas. Son:

- Asesoramiento
- Coordinación
- Mediación

c) Las grandes funciones del proceso, que en conjunto forman una macro de función procesual sobre cualquier actividad orientativa. Serían las que de alguna manera se piden mutuamente, si bien se pueden ejercer con cierta independencia y tienen fuertes vínculos procesuales. Son:

- Detectar, analizar necesidades
- Diagnosticar
- Programar
- Evaluar

Se puede ejercer una, por ejemplo evaluar, pero normalmente requerirá un proceso que implique una o más de las anteriores funciones. Se puede diagnosticar, pero normalmente será a propósito de alguna necesidad y para algún tipo de programa. (p.35)

Dentro de la clasificación que pudimos detallar anteriormente que nos transmite Vendrell (2009) encontramos las funciones Invasivas dentro de las mismas las FUNCION DE FORMACION es decir la funciones de la orientación en la educación, siendo esta una de las más importantes la misma que ejecuta los siguientes puntos:

1. La Orientación debe, con diversos elementos, construir una unidad compleja. Es el aspecto de constructor del conocer, del ser y del estar. Se identifica con el educar con su propia esencia.
2. Debe configurar, modelar. Aquí añadimos el doble matiz de amoldarse a su objeto, por lo tanto, partir de sus características y necesidades respetándolas y a la vez modelarlas con buena mano hacia el máximo desarrollo. Es una acepción creativa que, como todo acto creativo, supone la forma exponente de la belleza y el soporte o el material en el que se manifiesta.
3. Desarrollar aptitudes, habilidades, actitudes. Parcelamos el objeto de la orientación y nos centramos en el desarrollo de aquellos elementos que según el destinatario sean más convenientes.
4. Potenciar el crecimiento armónico de las personas, grupos e instituciones: personalidad, facultades interrelacionadas. Es la acepción del director de orquesta. Coordinar un conjunto en un crescendo armónico. Se identifica más con la función de coordinación puesto que debe contar con la colaboración de las personas, grupos e instituciones.
5. Adiestrar, instruir, es una acepción conductual, tiene el matiz de prescriptiva, de crear hábitos automáticos, de forzar con recursos diversos (premios, castigos) para conseguir la integración de aquellos conceptos, procedimientos o actitudes objeto de la formación. (p.36)

La Función de la orientación en la educación, en los cinco matices expuestos, se dirige a todos y a cada uno de los destinatarios, desde el individuo por excelencia en nuestra

universidad: el alumno y su entorno, sin olvidar a los principales agentes de la orientación: el tutor y el mentor, a los cuales la orientación los forma con el reciclaje.

Asimismo, los grupos son beneficiarios directos de la formación, como es la facultad de Psicología en su último nivel, el grupo de estudiantes de primer ciclo, en sí la institución UTPL puesto que en ellos suele residir con frecuencia la toma de decisiones y su mismo poder de decisión reclama adecuados conocimientos y formación.

La formación no se ejerce exclusivamente en el aula; es más, la formación que imparte la orientación invade todo el tiempo de actuación o interrelación de los agentes orientativos y de los destinatarios.

Puntualmente, la formación específica se intensificará, por ejemplo, en el proyecto de mentores que somos los personajes activos en este momento.

1.1.3 Modelos

Según, Terrón (2009) en su obra modelos de orientación educativa, vislumbra cuatro tipos de modelos de orientación:

Modelo de consulta: se trata de capacitar a las personas que demandan este servicio (normalmente maestros y tutores) para que sean ellos/as quienes realicen las intervenciones de orientación. Este modelo surge vinculado al ámbito de la salud, si bien su desarrollo se produce en tres campos:

- Salud mental: entendiendo la consulta como un proceso de interacción entre dos profesionales con la intención de resolver un problema.

Aunque la consulta se realiza entre iguales, la acción está dirigida a solucionar el problema, no a intervenir sobre la persona que presenta el problema, sino sobre este directamente. La intervención es por tanto proactiva como preventiva.

Esta forma de entender la consulta derivó en dos submodelos, el clínico y el conductual. El submodelo clínico está centrado en el cambio de actitud de las personas y mantiene una perspectiva terapéutica.

Mientras, el submodelo conductual se centra en la modificación de conducta, y su finalidad es tanto terapéutica como preventiva y de desarrollo de la persona.

- Desde las organizaciones: se centra en el desarrollo de la persona en el mundo escolar así como en la transmisión de valores. Su actividad no es por tanto aconsejar sino desarrollar, con la intención de prevenir, y a través de la mejora del ambiente que se está desarrollando.

- **Ámbito educativo:** Este submodelo tiene un carácter preventivo, remedial y dirigido al desarrollo. Además es un submodelo que contextualiza la intervención en lo educativo, se preocupa por los elementos afectivos, y utiliza procedimientos de modificación de conducta y desarrollo de las organizaciones. (p.5)

De manera que en el modelo de consulta, se explicaría que el consultor es un formador de formadores y de representantes de sus áreas de acción, ya que al capacitar a las personas adecuadas impulsa la estructura funcional de las organizaciones.

De modo que sus submodelos nos guían, encaminados a la solución de problemas de manera preventiva, incentivando el desarrollo de las personas, moldeando su conducta ya sea esta una intervención clínica, organizacional o educativa

Modelo de Counseling: continua Terrón (2009) con su clasificación y nos comenta que durante la década de los 30 del siglo pasado, aparece el término “counseling” (asesoramiento) pasando a utilizarse con el término que hasta el momento dominaba el ámbito de la orientación educativa (guidance o dirección, aunque con el sentido de dirigir u orientar). (p.6)

Razón por la que, la utilización del término counseling, y su traducción directa por “consejo” o “asesoramiento”, puede inducir a cierto grado de confusión respecto a las características del modelo, puesto que aconsejar o asesorar, en la expresión coloquial, no suelen utilizarse para referirse al psicoanálisis con la intervención psicoterapéutica.

De ahí que el counseling tiene como objetivo principal ayudar a tomar decisiones personales, y toma su importante implicación en el proceso de aprendizaje.

De modo que Terrón, menciona dentro del counseling dos perspectivas básicas:

- Perspectiva vocacional: Se sustenta en la teoría de la psicología diferencial y el diagnóstico psicológico. Fomentan la personalización de la orientación vocacional. El procedimiento de intervención orientativa se inicia con el diagnóstico pasando al consejo y por último al seguimiento de los resultados obtenidos.

- Perspectiva terapéutica: Se basa en la “terapia centrada en el cliente” que permanece al margen de la visión médica o psicoanalítica. Esta perspectiva sustituye el diagnóstico por la entrevista como sistema de recogida de información para el proceso de orientación.

En resumen, las características esenciales del modelo son las siguientes:

- Es un modelo relacionado con las teorías psicodinámicas de la personalidad y de la salud mental.
- La intervención es directa e individual.
- El objetivo es la resolución de un problema (carácter terapéutico y remedial). (p.6)

Por lo que, las propias características del modelo pueden dar pie a confundirlo directamente con la psicoterapia. Para tratar de evitar estos errores, puede ser útil tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Counseling y psicoterapia: La psicoterapia trata trastornos conductuales de relativa severidad (depresión, anorexia, dificultades de aprendizaje, etc.) mientras que el counseling se centra en problemas de la persona vinculados principalmente al ámbito escolar, y relativos a valores, actitudes, decisiones, etc.

- Counseling y orientación: Con relación a la orientación existen tres posturas, una de ellas que afirma que el counseling es una técnica más de la orientación.

En consecuencia podemos mencionar que este modelo tiene la virtud de atender las demandas individuales, pero no es capaz de poner en marcha los recursos necesarios para generalizar los beneficios al grupo social ni a las instituciones.

Modelo de servicios: en este modelo Terrón (2009) considera que este modelo puede definirse como toda aquella intervención directa que realiza un equipo de profesionales especializados, sobre un grupo de sujetos que presentan una necesidad y demandan la prestación; el modelo de servicios tiene una voluntad pública, centrándose principalmente en las necesidades de aquella parte del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje o se encuentra en situación de riesgo.

De esta manera los orientadores, actúan sobre el problema concreto o las personas que presentan el problema dejando el contexto en un segundo plano. En cuanto a sus características físicas, suelen ser centros ubicados dentro de los colegios e institutos de enseñanza secundaria, organizados por distritos, zonas o sectores. (p.7)

Para Terrón esta forma de actuar permite conectar los centros educativos con el sistema de servicios a la comunidad. Actúan por tanto como una correa de transmisión entre la realidad de colegios y los servicios comunitarios, sin embargo, esta misma ventaja corre el riesgo de desvalorizarse si no existe una voluntad expresa y manifiesta por parte de ambas instituciones (colegio - servicio de zona) por mantener abiertas y en funcionamiento las vías de comunicación.

En consecuencia entendemos que el modelo de servicios de Terrón, vincula a las prestaciones que las instituciones públicas han ofrecido a la ciudadanía en donde el fin básico de estas prestaciones o servicios ha sido, tradicionalmente, atender las necesidades que la población ha demandado.

Es decir, el proceso de servicio se ha puesto en marcha en la medida que ha existido una demanda previa, teniendo en cuenta que los servicios actúan por funciones preestablecidas, y cuando lo hacen suelen descontextualizar tanto la valoración del problema como la intervención, consecuencia directa de la falta de implementación de sus funciones en el propio centro escolar. A esto se añade otras deficiencias como el predominio de una perspectiva terapéutica, reforzada por su propia organización funcional y la falta de recursos materiales y humanos.

Modelo de programas: Terrón describe que estos programas aparecen como un intento de superar las deficiencias de los modelos anteriores, más tradicionales y más antiguos en el tiempo. Este modelo se basa en la intervención por programas. Entendiendo como programa que:

- Se trata de una actividad planificada.
- Se aplica en un contexto determinado.
- Se diseña y realiza con la intención de obtener unos objetivos concretos.
- Se diseña a partir de la identificación unas necesidades concretas (diagnóstico de necesidades). (Terrón, 2009, p. 8)

El modelo de programa, como resultado natural de una evolución en la reflexión sobre la orientación educativa, así como los resultados de un intento por adecuarse a los contextos educativos contemporáneos, presenta una serie de características que lo diferencian de modelos previos. Entre otras las siguientes:

- La intervención que promueve es directa, es decir, sobre las personas o grupo de interés, si bien puede solicitar la colaboración de cualquier agente para conseguir los objetivos del programa.
- El programa se suele diseñar para un grupo de sujetos, aunque con pretensiones de que los resultados puedan alcanzar a todo el alumnado.
- El elemento primario es el conjunto de necesidades diagnosticadas inicialmente, a partir de las cuales se planifican las acciones, sistematizándolas y contextualizándolas.
- La evaluación es una parte más de la acción, acompañando a la intervención en todo momento.

Estas características hacen que el modelo genere una serie de ventajas sobre los anteriores:

- Permite establecer prioridades de intervención, a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico de necesidades.
- Fomenta la reflexión crítica de la propia intervención basándose en los resultados generados en la evaluación.

- Cuando se extienden los resultados de la intervención alcanzan a un amplio número de personas.
- Promueve un sistema de trabajo basado en la cooperación y la colaboración. (p.9)

De manera que en el modelo de orientación por programas, convergen los modelos anteriores ya que se puede aplicar a un grupo de sujetos como al sujeto solo, se centra en el conjunto de necesidades y se planifica las acciones para obtener los mejores resultados y de estos resultados se realiza el seguimiento con las evaluaciones institucionales, y es a si como se puede deslumbrar ventajas frente a los modelos anteriores.

No obstante, Terrón comenta que este modelo no es la panacea de la acción orientadora como cualquier otra actividad genera una serie de problemas, algunos derivados de la realidad del sistema educativo, y otros de la propia naturaleza del modelo. La Orientación basada en Programas se enfrenta a la falta de implicación de los agentes activos de la orientación. En la mayoría de las ocasiones se debe a la falta de recursos temporales y materiales para poder afrontar el cambio que exige este modelo de trabajo holístico.

En definitiva, según lo expuesto por el autor podemos decir que el modelo de programas requiere de unos mínimos para su buen funcionamiento. Basado en lo anteriormente mencionado son los siguientes:

- Compromiso del centro formativo por desarrollar el modelo.
- Implicación de todos los agentes del centro por llevar con compromiso este sistema de trabajo.
- Existencia de recursos humanos y materiales suficientes. Por lo menos un especialista que promueva la planificación de las acciones, apoye su desenvolvimiento, y su evaluación así como espacios adecuados.
- Implicarse en un trabajo colaborativo donde se ponga el máximo esfuerzo en obtener resultados de la función autocrítica.

Sin duda, en cualquiera de los modelos existirá una infinidad de tareas cotidianas, que gran medida estarán generadas a favor o en contra de las autoridades o de los mismos

orientadores, el compromiso de las instituciones y de las representantes involucrados en los diferentes modelos de orientación, tendrán la responsabilidad en sus manos para guiar de una manera conjunta a la consecución de los objetivos en beneficio de los estudiantes.

Es decir en conclusión se requiere un compromiso por la formación y la autoformación de todos los agentes educativos, de manera que la acción orientadora tenga un carácter programático y no se reduzca a actuaciones “desorganizadas” a lo largo de la carrera académica del alumnado

1.1.4 Importancia de la Orientación

Para, Jenisa (2011) la Orientación educativa, bajo el enfoque académico se ha constituido en un factor de relevancia social por su contribución para favorecer la calidad de vida en los estudiantes no solo en el entorno educativo sino también en el entorno social, al establecer condiciones más favorables para padres, docentes y principalmente para los estudiantes, frente a la necesaria toma de decisiones, ante la demanda social de inserción en el sector educativo.

En este sentido, es posible abordar la actividad orientadora en relación estrecha con el entorno social en el cual ocurre la educación, para lo que se considera atender tanto la práctica docente en su contexto administrativo, curricular y frente al grupo de estudiantes, así como la contribución de la familia con el proceso educativo, con la finalidad de unificar criterios y pautas de intervención que repercutan de manera coherente en el desarrollo escolar y social del individuo. (p.1)

La Orientación desde el punto de vista de la pedagogía tradicional, propondría a sus beneficiarios (alumnos) aprendizajes que favorezcan la consolidación de una cultura general homogénea, con los correspondientes valores universales que la acompañan, con el fin de facilitar la adecuada adaptación de la persona al medio ambiente social en el que está inmersa.

El orientador asume un rol muy activo y se atribuye (unidireccionalmente) la responsabilidad del proceso del aprendizaje. Se propone dirigir, de forma coherente y organizada, las diferentes etapas de desarrollo evolutivo por las que el sujeto transita y cuya programación parte, exclusivamente, de él mismo. Los objetivos y contenidos (en tanto que homogéneos) deben ser logrados y asimilados por todos los participantes, independientemente de sus

diferencias individuales, en cuanto a necesidades y características personales. (Jenisa, 2011)

La Orientación desde la perspectiva de la Escuela Nueva debe estructurar sus programas de intervención centrándose en el desarrollo del potencial humano, más que plantearse el corregir las desviaciones, y tomará los diferentes episodios de la vida cotidiana del sujeto como insumo básico de la interacción orientadora.

Y concluye Jenissa (2011), que el cambio y el aprendizaje significativo ocurren mediante la actividad creadora y constructiva del que aprende y no de la transmisión de información elegida y seleccionada por el orientador. Por tanto, los contenidos y la intervención se centrarán en lo afectivo y partirá de las experiencias de las personas que participan en el proceso y buscará las soluciones y alcance de las metas a través de la acción cooperativa y comprometida de todos.

En consecuencia podemos compartir con la autora la importancia de la orientación educativa como un proceso que debe estar presente desde la incorporación de los sujetos al sistema educativo, en la etapa de educación primaria y que les ha de acompañar a lo largo de su vida contribuyendo a su éxito personal, académico y profesional.

De modo que el orientador debe identificar, como tarea primordial, los factores sociales, institucionales, familiares y personales que obstaculizan el éxito académico, así como la permanencia en el sistema universitario. Mediante los programas de intervención, el orientador tenderá a favorecer el desarrollo de actitudes, habilidades y acciones que faciliten la participación consciente y crítica para promover el cambio no sólo personal sino también colectivo.

Es por ello, que en la presente proyecto, se pretende abordar la orientación educativa, para guiar a los estudiantes de primer ciclo, que ameritan la ubicación plena en el sistema de educación a distancia, en una realidad de responsabilidades personales y laborales, es necesario brindarle herramientas que ellos necesitan para afrontar las dificultades que se les puedan presentar en el entorno emocional y académico, es allí donde el mentor, puede iluminar el camino más adecuado para evitar desviaciones hacia caminos impropios e inconvenientes, como son la deserción de su carrera.

De ahí que concluimos que, la orientación educativa es un pilar fundamental en nuestro sistema educativo, y como tal, debe ser considerada como parte integrante del mismo, pero igual modo, el estudiante tiene que involucrar se activamente con el sistema, que el orientador le proporciona, al estar los dos en sintonía los resultados serán los esperados.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.

1.2.1 Concepto de necesidad

Según Maslow Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia (Maslow 1987 como se citó en Pereira 2009, p. 157)

Al igual que para Manfred (2014), las necesidades son el principal motivo de la conducta humana ya que se refiere a la “carencia de algo”. O sea, que las necesidades, es cuando una persona debe satisfacer un impulso, y hace lo que es necesario, como para satisfacerlo, estos impulsos están continuamente en las personas, con lo que se considera que la gran parte de la conducta humana, es provocada por las necesidades.

Los dos autores consideran y coinciden que las necesidades en el ser humano son la motivación para realizar las diversas actividades, haciendo lo necesario ya sea con esfuerzo o sin él para poder satisfacer esa situación de carencia.

Pereira (2009) agrega el concepto de necesidad como una motivación, que podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar. (p. 154)

Es decir, que en todo ser humano nace una motivación, al realizar o cumplir una acción en base a una necesidad, si el individuo no tuviera necesidades, no tuviera motivaciones, las mismas que le permiten ser un organismo individual y autónomo en la sociedad y específicamente en el tema que nos amerita, en el cumplimiento de metas profesionales.

Un estudiante busca cubrir sus necesidades y en base a esa necesidad que puede ser laboral, personal, emocional etc, en términos generales, busca que carreara universitaria

desea estudiar y luego la universidad que cumpla con sus expectativas, de esta manera se embarca en un reto que no todos llegan a culminar.

1.2.2 Tipos de necesidades.

Existen diferentes clasificaciones de necesidades. Aquí se realizara un breve análisis de la más estudiada, que es la de Maslow tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

De acuerdo con Pereira (2009), una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Abraham H. Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores. (p. 157)

De acuerdo con la teoría de Maslow las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero las necesidades básicas y luego las necesidades más altas:

- *Necesidades fisiológicas*: se relacionan con el ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida. Las personas necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar, entre ellos: alimento, abrigo, descanso
- *Necesidades de seguridad*: son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.
- *Necesidades de amor y pertenencia* (sociales): como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y amigas y de una pareja.
- *Necesidades de estima*: se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.

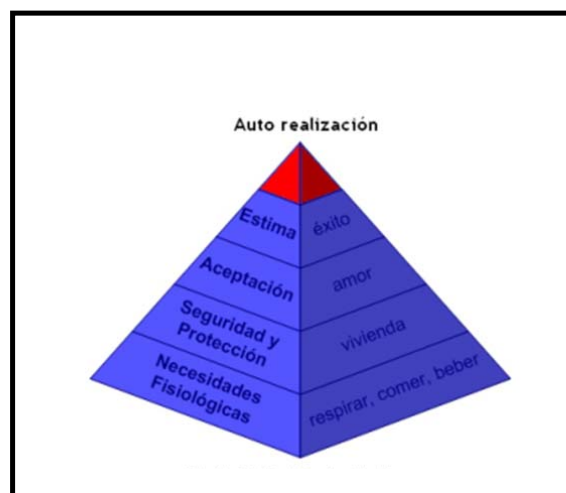
- *Necesidades de autorrealización*: se les conocen también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol.

Más adelante Maslow, descubrió dos necesidades adicionales que experimentan aquellas personas que han satisfecho las cinco mencionadas anteriormente (muy pocas personas según el autor), a las que llamó cognoscitivas, estas son:

- Necesidades de conocer y entender el mundo que rodea a la persona y la naturaleza.
- Necesidad de satisfacción estética, referida a las necesidades de belleza, simetría y arte en general. (Maslow1976, como se citó en Pereira 2009, p. 158).

Es por esto que, esta es una de las teorías de motivación más conocidas, en la cual ubica las necesidades en una pirámide denominada como la pirámide de Maslow. Según esta, el ser humano tiene cinco áreas de necesidades y como pudo analizar enfatiza en la capacidad de la persona para lograr su crecimiento, sus características positivas y la libertad para elegir su destino.

Figura 1.



Fuente: Abraham H. Maslow Motivación y personalidad.
Elaboración propia.

Ya que la motivación se ha convertido en los últimos tiempos en la gasolina que mueve la sociedad. La evolución de las sociedades y de los colectivos, ha provocado que necesitemos justificar cómo se encaminan nuestras preferencias, nuestros deseos y cómo la satisfacción personal y la búsqueda de nuestro propio bienestar dirige la mayoría de nuestras acciones.

Es por esto que las necesidades de las personas están jerarquizadas según su importancia. Si observamos el gráfico, las necesidades fisiológicas ocupan un espacio mayor y se imponen con más urgencia al individuo.

Por consiguiente, una vez satisfecho un nivel de necesidades, el individuo tiende hacia el nivel superior. Por supuesto, hay muchos individuos que se quedan detenidos en un determinado nivel, satisfaciendo indefinidamente un determinado tipo de necesidad y no mostrando sensibilidad hacia otras necesidades.

Manfred Max Neef (2009) afirma que el desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El que el hombre debe ser tratado como un ser cualitativo y no cuantitativo para que de esta forma mejore su calidad de vida.

Este autor menciona que está culturalmente determinado que no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades.

En base a su razonamiento Neef dice que las necesidades humanas fundamentales son pocas, delimitadas y clasificables. Estas son:

Cuadro 1.

Necesidades existenciales	Satisfactores	Necesidades axiológicas
SER	Atributos personales y colectivos	Subsistencia –protección
TENER	Instituciones normas mecanismos herramientas y leyes	Afecto- entendimiento o participación
HACER	Acciones personales o colectivas	Creación identidad libertad
ESTAR	Espacio y ambiente	

Fuente: Necesidades humanas de Neef.
Elaboración propia

Continúa diciendo el autor que cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada sistema éstas se satisfacen(o no) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfactores.

Asegura que uno de los aspectos que define una cultura es su elección de satisfactores. Las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad consumista son las mismas del que pertenece a una sociedad ascética. Lo que cambia es la cantidad y calidad de los satisfactores elegidos, y/o las posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos.

Por lo que podemos concluir que los dos autores apuntan hacia un mismo objetivo solo que con un modo de ver distinto, y es muy interesante ya que son autores de diferentes generaciones.

Es decir, con el método de clasificación que utilizan tanto Abraham Maslow como Manfred Max-Neef, detallan las necesidades en sus posiciones de acuerdo a su nivel de importancia, y de acuerdo a este la satisfacción del ser humano con el único objetivo de sobrevivir de manera adecuada, a este concepto añade Neef los satisfactores un término para describir lo que al individuo le motiva a actuar de manera positiva o al contrario para desarrollarse en su entorno.

1.2.3 Necesidades de orientación en educación a distancia

La universidad Nacional Abierta de la ciudad de Caracas (2012) en su página web, nos presta una descripción completa sobre la educación a distancia:

La educación a distancia es una modalidad de estudio o proceso de formación independiente, medida por diversas tecnologías, con la finalidad de promover el aprendizaje sin limitaciones de ubicación, ocupación o edad de los o las estudiantes. Es un estudio autodirigido por el estudiante, quien debe planificar y organizar su tiempo, material didáctico y guía tutorial para responder a las exigencias del curso que sigue, sin restricciones físicas, económicas o sociales y con programaciones y cronogramas flexibles.

Esta modalidad de estudio se caracteriza, fundamentalmente, por la separación física de los profesores; el uso la tecnología de información y comunicación (material impreso, material digitalizado, material audiovisual, recursos informáticos, otros materiales y medios), para la instrucción y la interacción entre profesores y estudiantes y estudiantes entre sí; la

facilitación de estrategias de educación permanente y la igualdad de oportunidades de estudio a toda la población.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, sobre la educación a distancia, podemos comentar, que las necesidades en educación a distancia son de gran importancia, ya que la autorregulación, la utilización de TIC y la falta de contacto físico con el personal de la universidad puede tornarse un inconveniente y el mismo estudiante no preocuparse por obtener la orientación adecuada.

De ahí que los mecanismos de orientación en las universidades deban 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, tomar decisiones académicas, explorar perfiles profesionales para su futura inserción laboral, y superar las dificultades que puedan encontrar a lo largo de esos procesos.

En el estudio realizado por Sánchez, M., Manzano, N., Riskey, A., Suarez, M. (2011), para determinar las necesidades más acusadas por los estudiantes en el inicio del programa fueron sobre salidas profesionales, planes de estudios y opciones académicas de sus carreras; orientación en habilidades y técnicas para el estudio autorregulado a distancia; información sobre becas; conocer la web de la institución educativo, los servicios y recursos que pueden realizarse online; apoyo para superar la desmotivación al estudiar, y conocer mejor los servicios de apoyo al estudiante.

Este estudio nos sirve para confirmar, una realidad existente y nos permite a continuación describir las necesidades primordiales en la educación con modalidad a distancia en las universidades, que coinciden o son semejantes al estudio realizado por los autores.

1.2.4 Necesidades para la inserción y adaptación

El usuario típico de las universidades a distancia ha sido caracterizado, en general, como un adulto con limitaciones para acceder o permanecer en las universidades tradicionales, por razones físicas, geográficas, familiares, laborales o de otra índole, que le impiden una dedicación de tiempo completo al estudio o asistir a clases en horarios convencionales.

Es decir que por su misma naturaleza el estudiante a distancia, necesita de orientación para cubrir las necesidades de inserción y adaptación, ya que a diferencia del estudiante

presencia que su actividad es única al estudio, el estudiante a distancia tiene que asociar el estudio con sus responsabilidades laborales y personales, lo que le impide adaptarse a la metodología de una carrera a distancia.

Así vemos que Bermúdez identifica tres tipos de problemas propios que consideramos propios de inserción y adaptación del estudiante a distancia:

- a) Los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje.
- b) Los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal.
- c) 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.

De modo que en la primera necesidad el estudiante al no adaptarse a una organización ideal de optimización de tiempos con técnicas de estudio autónomas, le afecta en su aprendizaje y no da paso a la inserción de la modalidad de estudio.

En la segunda necesidad que habla sobre la interacción del estudiante con sus profesores o compañeros puede ocasionar la inadaptación del estudiante y más aún cuando el estudiante es un analfabeto tecnológico.

Finalmente el autor nos indica una tercera necesidad, las exigencias laborales y familiares, el estudiante que nos tenga la capacidad para relacionar estas actividades diarias con sus estudios tomara la decisión de abandonarlos.

1.2.5 Necesidades de hábitos y estrategias de estudio

En la experiencia que tenemos como estudiantes en modalidad a distancia podemos decir que Los hábitos de estudio son el mejor y más potente predictor del éxito académico, lo que determina nuestro buen desempeño académico es el tiempo que dedicamos y el ritmo que le imprimimos a nuestro trabajo con adecuadas estrategias de estudio.

Pérez, M., Díaz, R. F., Palmero, M. E. (2011), afirman 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. (p. 4)

En tanto que Bermúdez (2010), clasifican las necesidades de hábitos y estrategias de estudio en tres tipos:

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

Para Pérez, Díaz y Palmero, las necesidades de hábitos radica en que el estudiante no cuenta con sus pares para realizar el estudio, también el manejo del tiempo que exige tener un hábito establecido y consideró de manera vital la auto- dirección es decir la habilidad que debe tener el individuo para priorizar su pensum de estudio con sus técnicas de estudio.

Al contrario Bermúdez en este tema, no solo expone sobre el estudiante, sino que incluye a la institución educativa como una fuente de creación de hábitos y estrategias de estudio que debe ser dotado a los estudiantes en el inicio de sus estudios.

En consecuencia los hábitos y estrategias de estudio tienen una dependencia propia del estudiante con su autorregulación, destinada a buscar las estrategias que se inclinan a sus necesidades personales anexas a sus estudios, de igual manera la importancia vital de orientación en esta área de parte de las universidades para que el estudiante pueda obtener asesoramiento adecuado para llegar al éxito.

1.2.6 Necesidades de orientación académica

La Orientación profesional es “la acción de proporcionar a la juventud: una clara comprensión de la aptitudes (propias y ajenas), de las capacidades, intereses, ambiciones, medios, limitaciones y sus causas; conocimiento, oportunidades y perspectivas en las diferentes clases de trabajos; una eficaz discusión de las interrelaciones de estos dos grupos de factores. (Person 1909, como se citó en Duarte, Vasconcelos, Asencio, Martínez. 2012., p. 225)

En cambio para Rivas (como se citó Duarte, et al. 2012.) la orientación profesional es “el proceso estructurado de ayuda técnica, solicitado por una persona que está en situación de

incertidumbre con el fin de lograr el mejor desarrollo de su carrera profesional mediante la facilitación y clarificación de cuanta información relevante sea precisa, para que tras la evaluación de sus propias experiencias y el contraste con el mundo laboral, pueda llegar a la toma de decisiones vocacionales realistas y eficaces. (p 226)

A si pues para Person la orientación está radicada en el individuo mismo y sus metas, en cambio para Rivas a más de la actuación del individuo la orientación debe estar a cargo una entidad que brinde la información más adecuada para la toma de la decisión.

De ahí que en la educación a distancia existen alumnos que, estuvieron estudiando en una educación presencia, y que por ahora se decidieron a cambiar su modalidad de estudio, y también su carrera profesional o que luego del colegio no tuvieron la oportunidad de estudiar en la universidad, es decir en la educación a distancia encontramos alumnos que tienen edades diferentes lo que la orientación académica es de suma importancia ya que por lo general son estudiantes que no pueden perder el tiempo intentando por una u otra carrera.

Es por esto necesario que el alumnado realice una toma de decisiones consciente y responsable de todo lo que rodea a esa decisión lo que impide el fracaso en los estudios, baja autoestima y autoeficacia, un desajuste socio-emocional, pérdida de ciclos universitarios por una mala elección, o lo que es peor hayan desertado de su carrera elegida.

De su parte Duarte, et al. (2012.), nos proporciona las siguientes necesidades académicas entre las más significativas, para nuestro análisis.

- Desconocimiento de los Planes de Estudio en general: itinerarios formativos, optativos, tipos de asignaturas.
- Necesidades relativas al estudio: planificación del estudio, necesitan de mucho tiempo y de dedicación, problemas para adaptarse a la metodología docente (las anteriores necesidades dentro de este punto, se dan sobre todo en las carreras técnicas), preparación de exámenes.
- En la realización de tareas burocráticas-administrativas: ya que no conocen los planes de estudio, ni los tipos de asignaturas (libre configuración, optativas, cuatrimestre).

Teniendo en cuenta las necesidades orientación académica, que nos presentan los autores, nos permite entender la realidad del estudiante a distancia, al tomar la decisión de estudiar en esta modalidad tiene que obtener, la suficiente información sobre los temas expuestos anteriormente es decir tener claro los planes de estudio, lo que la carrera exige de su persona y si la misma se puede acoplar a sus actividades diarias.

Es por esto que la institución, es este caso la universidad está en la obligación de prestar toda la información adecuada y a tiempo, referente a la orientación académica, para que el estudiante tome la mejor decisión ya que esta decisión será una de las más importantes en su vida.

1.2.7 Necesidades de orientación personal.

La escuela es uno de los lugares de referencia en el proceso de desarrollo del autoconcepto, de la autoestima, las relaciones con iguales y con figuras de autoridad diferentes de la familia es por esto que pondrán a prueba la capacidad del individuo de interactuar con el ambiente que le rodea, afectando la forma de verse a sí mismo y también de valorarse. Pastrana, M. G., & Laguna, A. P. (2009)

Durante la infancia media y la adolescencia se hace notable la habilidad creciente de los individuos para pensar sobre sí mismos, y el autoconcepto va evolucionando de descripciones centradas en el aspecto físico y en la conducta a descripciones más psicológicas. El adolescente es capaz de reconocer sus cualidades internas perdurables (rasgos, creencias, valores, etc.) y, va más allá, al lograr entender la forma en que éstas interactúan con las características situacionales, afectando su forma de comportarse (Shaffer, 2000 como se citó en Pastrana, et al. 2009)

Es decir desde el inicio el concepto que una persona tiene de sí misma va acompañado irremediamente de una valoración (autoestima) y también ésta adquiere complejidad con la edad.

De ahí que el autoconcepto, integrado en el conjunto de habilidades y valores personales con los que se relaciona (autoestima, autocontrol, etc.), constituye un aspecto fundamental de los programas dirigidos al desarrollo psicosocial y afectivo, y se incluye como un elemento importante en los programas de habilidades para la vida, entre otros.

Bermúdez (2009), destaca que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas, con el estímulo o apoyo moral que requieren para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importante de su vida adulta.

De esta manera la elección de la carrera universitaria, tiene un alto componente persona que viene determinado por el gusto o la inclinación personal por ciertas actividades.

Pastrana, et al. (2009) señala que en determinadas etapas del ciclo vital, máxime si se habla de transiciones tan importantes como las que se producen entre la adolescencia y la primera juventud, cuando los principales componentes de la personalidad cristalizan, la persona puede sentir una falta de elementos de juicio sobre sí misma para decidir acerca de qué es lo suyo. (p. 262)

Es frecuente, por ejemplo, que los y las adolescentes manifiesten interés variable por una o varias áreas o perfiles profesionales a la vez, o que parezcan inclinarse alternativamente por uno u otro.

Este interés o inclinación puede verse poderosamente influido por numerosas instancias sociales, desde el círculo de amigos hasta los medios de comunicación, lo que dificulta muchas veces el proceso del propio conocimiento. También puede ocurrir que se sientan perplejos a la hora de caracterizarse o de expresar sus propias cualidades.

Sin embargo, para la elección vocacional no basta un autoconocimiento superficial, de ahí que sea importante ahondar en una reflexión madura sobre la propia identidad y potencialidades, que en el estudiante a distancia se lo puede observar en un mayor porcentaje.

Las personas adultas con estudios postergados que deciden estudiar a distancia, en su gran mayoría buscan enfocar sus carreras afines a sus puestos de trabajo y busca alcanzar su práctica diaria con un título profesional.

En este sentido las instituciones de educación a distancia, proporcionan una alternativa de estudio garantizado, que permite cubrir con las necesidades orientación personales de tantos estudiantes que por motivos personales o laborales no pueden o no pudieron continuar estudiando, es decir estas necesidades personales básicamente de no poder

asistir a una educación con modalidad presencial, se ven minimizadas con la modalidad a distancia

1.2.8 Necesidades de orientación en información.

Pastrana, et al. (2009) menciona que el surgimiento de los enfoques evolutivos y muy especialmente del movimiento de educación para el desarrollo de la carrera, ha marcado de forma inconfundible la orientación académico-profesional en la actualidad.

El concepto de desarrollo a lo largo del ciclo vital exige una atención a colectivos de todas las edades y condiciones sociales, económicas y culturales. Pero llegar a todos no es fácil, máxime cuando muchos de los usuarios potenciales se encuentran ya desempeñando una profesión y disponen de poco tiempo o recursos para seguir formándose o para saber en qué dirección hacerlo.

Las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en este sentido, son numerosas. Por una parte, modifican el concepto de acceso eliminando barreras espacio-temporales al tiempo que proporcionan una ilimitada cantidad de información. Por otra parte, las herramientas informativas y orientadoras en la red son actualizadas con mayor frecuencia que cualquier otro medio de difusión de información. (p. 268)

De allí que la educación a distancia tiene un aliado fundamental en el desarrollo de la información y comunicación con nuevos adeptos a la institución educativa o para los que ya pertenecen a la misma, esta información que puede ser fácil de encontrar en el internet por las diferentes páginas web de las universidades le puede facilitar y orientar de manera adecuada a tomar la mejor decisión para su futuro.

Continúa el autor detallando que las limitaciones consisten básicamente en que ese acceso sea efectivamente universal, lo que requiere la extensión de la alfabetización digital, al tiempo que un entrenamiento en la competencia crítica para poder valorar qué merece la pena del ilimitado abanico de posibilidades que Internet ofrece. No todas las herramientas tienen una calidad similar, ni todas son herramientas de orientación.

En cualquier caso, son ya muchas las iniciativas en las que el usuario puede establecer algún tipo de interacción con la información que se le ofrece, lo que sin duda, es un paso más en el uso de recursos telemáticos. (p. 269)

En conclusión en base a lo expuesto por el autor podemos mencionar, que el acceso a los TIC, en la educación a distancia, permite a la institución educativa (universidades) y al estudiantes deslumbrar las necesidades de orientación en información, son herramientas indispensables, dependerá del manejo que cada uno de ellos le dé para convertirse en un aliado indispensable en dos vías que se desarrollan, institución- tutor- alumno / institución- alumno- tutor.

Hasta este punto hemos terminado con la descripción de las necesidades de orientación en la educación distancia con lo que podemos decir que el estudiante de la misma, debe ser lo más autónomo posible en su proceso de aprendizaje y en su interacción con la institución, los servicios de orientación serán requeridos y, esencialmente, referidos a brindar la información básica que requiere el estudiante para desenvolverse dentro de la institución y cumplir con las exigencias académico-administrativas de la misma.

Si, por otra parte, la preocupación institucional se centra en el proceso de enseñanza y no sólo de instrucción seguramente proveerá servicios de asesoría académica y/o tutoría centrados en la selección y el contenido de los cursos, a fin de complementar dicho proceso y propiciar una mayor prosecución académica.

Y, si por último, la institución considera que el estudiante requiere de ayuda, no sólo para incrementar sus conocimientos, sino para manejar todos los factores contextuales y personales que pueden afectar su proceso de aprendizaje, tomará las previsiones adecuadas para ofrecer servicios y programas, tanto de orientación, como de asesoría y tutoría que faciliten el ingreso y la adaptación al sistema.

Para garantizar la interacción sistemática del estudiante con la institución y su permanencia dentro de la misma, así como la adquisición o desarrollo de estrategias que le permitan incrementar sus habilidades para el estudio auto dirigido y para el manejo de problemas personales, entre otros aspectos.

Es decir la institución debe cubrir todas las necesidades académicas que el estudiante presenta al iniciar una carrera universitaria a distancia, al mismo tiempo el estudiante tiene que asociar estas ventajas con su autonomía e independencia en el desempeño académico, esto garantiza los resultados a largo plazo.

La UTPL pensando en sus estudiantes y en la orientación en diferentes direcciones a puesto en marcha plan piloto de mentoría para estudiantes de primer año de educación a distancia, tema que lo estaremos describiendo más adelante.

1.3. La Mentoría.

1.3.1 Conceptos

Los autores Valverde, Ruiz, García, Romero (2009) en su obra *Innovación en la Orientación Universitaria: la Mentoría como Respuesta*, describen a la mentoría como el proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre mentor (alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar) y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje.

En tanto que para García, Soto, López, y Ortega. (2011), la mentoría consiste en una actividad interactiva que se establece entre un individuo con experiencia (el mentor) y otro con menos experiencia (el mentorizado), con el objetivo final de desarrollar las competencias y la capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad o más lentamente sin ayuda

En estos dos conceptos los autores coinciden en que la mentoría es un intercambio de guía y apoyo, entre un estudiante de un curso superior (estudiante mentor) que asesora y ayuda a estudiantes recién ingresados en la Universidad (estudiante mentorizado), con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo.

Lo que buscamos en el proyecto de mentoría es constituir un modelo de tutoría basado en la intervención educativa y orientadora, es decir, que se ocupe de los aspectos académicos de los estudiantes, de la mejora de su rendimiento, de la ampliación de sus expectativas y, también de su orientación profesional.

1.3.2 Elementos y Proceso

El proceso de orientación a través de la mentoría, según García et al (2011), tiene lugar en el marco de una relación triádica, en la que intervienen tres elementos: el consejero o tutor, el compañero-mentor y el estudiante-mentorizado, lo que el autor describe:

❖ **Tutor/a:** es un coordinador/supervisor de la actuación del compañero-mentor, que tiene asignadas básicamente tres funciones: la función informativa, la función de orientación, y la función de seguimiento académico y de evaluación formativa de dicho proceso.

Para ello, debe conocer en profundidad los procesos de mentorización, sus fases y las actividades planteadas en el Plan de Orientación y Mentoría de su Centro Asociado. Por tanto, el consejero es el máximo responsable del proceso orientador y tiene que asegurar que los objetivos del POM y las actividades planificadas se lleven a efecto de la mejor forma posible. Sus tareas consistirán principalmente en:

Diseño y planificación

- Colaboración en el diseño del POM del centro asociado, especialmente en lo referido a su propia carrera y facultad.
- Difusión, reclutamiento y asignación de compañeros-mentores y de estudiantes a mentorizar.

Formación

- Contribuir a la formación intensiva con los compañeros-mentores.
- Contribuir a la formación de nuevos consejeros del Centro universitario.

Seguimiento

- Supervisar las actividades y avances que se van desarrollando.
- Organizar las reuniones periódicas tanto con el compañero-mentor como con los mentorizados.
- Reestructurar los posibles cambios a incorporar, en base a las aportaciones de los compañeros-mentores y de los mentorizados.
- Apoyar y asesorar a cada compañero-mentor en su relación de mentoría con los compañeros-mentores y, cuando sea necesario, a los mentorizados, en el marco de las actividades del POM.

Evaluación

- Asesorar en los procedimientos y asegurar la aplicación correcta de los distintos instrumentos y protocolos de evaluación establecidos en el POM.
- Emitir un Informe Final de Actuación de cada compañero-mentor.
- Elaboración del Informe Global, al final de cada curso, relativo al proceso de mentoría y aplicación del POM, con su grupo de compañeros-mentores y de mentorizados.

- Devolución de los resultados del proceso de evaluación, a los compañeros-mentores participantes y de los estudiantes mentorizados.

Como vemos, el tutor desarrolla una actividad de carácter docente y orientador. En definitiva, la acción tutorial tiene que proveer y estar preparada para atender adecuadamente a la diversidad de estudiantes que configuren el proyecto de mentores en consecuencia, tiene que adoptar propuestas de intervención según sus características individuales.

❖ **Mentores:** se trata de estudiantes con experiencia en la institución de estudios superiores, que complementan la actuación de los consejeros, en la ayuda a cinco estudiantes más susceptibles a desertar sus estudios de las distintas titulaciones.

Para García et al (2011), los mentores ocupa un lugar fundamental en el modelo con la función de desarrollar una relación de mentoría de forma progresiva y positiva, en sintonía con las habilidades claves de mentoría: la construcción gradual de la confianza, la escucha activa, el estímulo y el aliento permanentes, y la definición de metas y construcción de capacidades. Las tareas del compañero-mentor/a, consisten en asesorar a los estudiantes asignados, de una forma personalizada, sobre:

- Las características de los estudios y las peculiaridades de las asignaturas y actividades dentro de éstas.
- Los itinerarios formativos.
- La manera de estudiar, las exigencias metodológicas que se requieren en algunas disciplinas, y la utilización de los recursos disponibles en el conjunto de la UTPL y en el Centro Asociado.
- La elaboración de trabajos en las asignaturas de la carrera.
- El uso de la bibliografía y otros recursos.
- La preparación de pruebas y exámenes.
- La vida académica y cultural del Centro Asociado y de la Facultad.
- Las dificultades, dudas e interrogantes que van surgiendo a lo largo del proceso.

Es conclusión, la tarea del compañero-mentor se centrará en escuchar, apoyar, estar disponible, animar y sugerir posibilidades al estudiante, incluyendo el abanico de posibilidades de ayuda del que el centro y la universidad disponen.

❖ **Mentorizados:** estudiantes de los primeros años de diferentes carreras de la modalidad a distancia de todo el país, susceptibles de abandonar su carrera de forma prematura.

En cuanto al proceso de mentoría, García et al (2011), en su proyecto de mentoría entre iguales desarrollado en la UNED, nos ilustra que se tiene que desarrollar una relación de mentoría de forma progresiva y positiva, en sintonía con las habilidades claves de mentoría.

En el proyecto desarrollado por los autores, al comienzo de cada curso académico, se comenzó con un primer momento de divulgación y de sensibilización acerca de la necesidad de este sistema de orientación tutorial dentro de la universidad.

A continuación, se seleccionaron los profesores-tutores de los Centros Asociados que iban a participar como Consejeros así como los Compañeros-mentores.

Más tarde, se formó a dichas figuras mediante un curso de formación en técnicas de orientación tutorial.

A continuación, se elaboró el POM (Programa de Orientación y mentoría) donde se delimitaron los procedimientos organizativos y de coordinación específicos, las funciones, la dedicación de los consejeros y los cronogramas; asimismo se especificó el ratio de estudiantes por consejero/a y los mecanismos de asignación, el programa de actividades (necesidades a cubrir, actividades y estrategias), el calendario, las vías de atención a los estudiantes tutelados (a distancia) y los criterios y mecanismos de evaluación de resultados.

Tras el proceso de formación de los Consejeros y Compañeros-mentores participantes y la elaboración del POT, se llevó a cabo la orientación tutorial a lo largo del curso. Una vez finalizado se realizó una evaluación general del sistema, introduciendo las mejoras y modificaciones necesarias para el siguiente curso académico.

Se ha tomado en cuenta el modelo antes mencionado por los autores ya que fue realizado inicialmente como un plan piloto en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid, los resultados fueron alentadora y se desarrolló un sistema tendente a que todos los

estudiantes, a lo largo de sus estudios en la UNED, puedan beneficiarse de una orientación tutorial personalizada en su Centro Asociado, además de disponer de tutorías curriculares.

1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría

Para Sánchez et al (2009) en su sistema de orientación tutorial en la UNED: tutoría, mentoría y e-mentoría nos sugiere los siguientes perfiles.

Cuadro 2.

MENTORES	
REQUISITOS	PERFIL
Haber obtenido buenas calificaciones en el conjunto de la carrera y/o en el último curso. Haber aprobado el plan de formación en la titulación. Haber superado el 50-75% de los créditos. Disponibilidad y voluntad de participar. Superar un Curso breve de formación	Perfil de competencias Compromiso Querer ayudar Capacidad de ayudar, orientar y asesorar Buenas habilidades personales (para la comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas, toma de decisiones...) Ser ejemplo de valores y cualidades Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo Bagaje de experiencias (positivas y negativas) Ser neutral Capacidad de escucha y actitud reflexiva Capacidad de apertura hacia sí mismo y hacia los demás
MENTORIZADOS	
REQUISITOS	PERFIL

Haber obtenido una puntuación baja en la encuesta del centro universitario. Estudiantes susceptibles a desertar en el inicio sus estudios superiores.	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.
--	--

Fuente "Sistema de orientación tutorial en la UNED: tutoría, mentoría y e-mentoría"
Elaboración propia

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

En lo que tiene que ver con la relación mentor-mentorizado según, García et al (2011) expone que el objetivo básico a conseguir por el compañero-mentor/a es desarrollar una relación de mentoría de forma progresiva y positiva, en sintonía con las habilidades claves de mentoría, que para ello debe abordar de la forma más óptima posible una serie de etapas o fases de actuación

No existe ninguna fórmula estricta para definir la duración de cada etapa. En cualquier caso, las claves o estrategias para el éxito de la mentoría en el Programa (Sánchez et al., 2009) han sido:

- Desarrollar una mentoría «natural» en la que destaca el plano de igualdad.
- Mantener un compromiso personal de ayuda al compañero/a.
- Lograr un clima de confianza, respeto y buena relación.
- Realizar un seguimiento continuo y una relación constante.
- Claridad de los propósitos.

Al mismo tiempo la actividad está centrada y dirigida para el estudiante mentorizado, que ha de ser el protagonista del proceso en todo momento. A su vez, esto implica también una responsabilidad y un compromiso por su parte, encaminado a participar activamente en las actividades del programa, teniendo claro el papel que ha de ejercer cada uno de los agentes implicados.

En consecuencia las estrategias del compañero-mentor se centrarán en escuchar, apoyar, estar disponible, animar y sugerir posibilidades al estudiante, incluyendo el abanico de posibilidades de ayuda del que el centro y la universidad disponen.

Ahora en cuanto a las técnicas o herramientas para el desarrollo de la mentoría, Ferré, Tobajas, Córdoba, y de Armas, V. (2009), en relación a las actividades tutor-mentor-mentorizado y viceversa nos aporta como la descripción de la herramienta más importante en la mentoría, que es el soporte informático como lo menciona en su “Guía para la puesta en marcha de un programa de mentoría en un centro universitario”.

Soporte informático

- Base de datos relacional de soporte a la actividad: Para almacenar los datos personales y de contacto de los participantes, así como las relaciones de pertenencia a equipos, listas de correo etc. Igualmente se almacenan todos los registros necesarios para acceder al portal de servicios y generados desde él: informes, encuestas, temarios, documentos, etc.
- Página web oficial del proyecto, abierta al público, dotada de la tecnología necesaria para soportar un cómodo acceso a la base de datos, actualización y generación dinámica, etc.
- Portal de servicios, de uso exclusivo para los participantes en el Proyecto: coordinadores, tutores, mentores y alumnos mentorizados, personalizado al perfil de cada uno de ellos.
- Listas de correo electrónico: para facilitar la coordinación entre los equipos verticales y horizontales.
- Foros de discusión: desarrollar distintos foros a lo largo del curso, en función de las necesidades e intereses de los mentores y tutores.
- Correo interno del portal: se trata de la herramienta más potente para la comunicación casi inmediata con el alumnado en materia de dudas, sugerencias, entrevistas, materiales etc.

- Chats: desarrollar diversos chats semanales relacionados con la fase del desarrollo del proceso.
- Agenda y noticias: a través de estas dos herramientas (además de los foros) el alumno se mantiene informado de acontecimientos que se realizan en el proceso.

De su parte Quintana, Santos, Quintas, y Fernández, (2010), menciona que las herramientas de soporte electrónico pueden incorporarse a los servicios TIC de la universidad mediante el uso de diferentes plataformas.

Y al igual que los autores anteriores nos dice Quintana. et al. (2010) que a través de estas herramientas de soporte electrónico, de uso exclusivo para los coordinadores, tutores y mentores, se puede proporcionar información relativa a los participantes del proyecto, el calendario de reuniones, con indicación de los temas a tratar en cada una de ellas y la información adicional necesaria para su preparación, así como aplicaciones para el seguimiento y control de las reuniones presenciales, que permitan la realización de cuestionarios on-line y el envío de los informes de cada reunión presencial, además de disponer de wikis, listas de correo electrónico, foros de noticias y/o discusión, entre otras, facilitando así la comunicación entre los mentores, y con los profesores tutores y los coordinadores del programa de mentoría.

Por consiguiente las técnicas en la mentoría están asociadas íntimamente con las herramientas tecnológicas, la comunicación entre los elementos de la mentoría son efectivos al mantener este círculo activo con los TIC, mucho dependerá de la capacidad de la intuición universitaria para proporcionar elementos tecnológicos de última tecnología para garantizar los resultados en el proyecto.

1.4- Plan de Orientación y Mentoría.

1.4.1 Definición:

Para Sánchez et al. (2010), el plan de orientación tutorial es un documento nuclear de todo el programa de orientación tutorial y mentoría. Está diseñado por una comisión integrada por el conjunto de consejeros participantes, el/la responsable de orientación del centro, una representación de los estudiantes y personas directivas del centro.

A través del plan se establecen el proceso de difusión del programa, los mecanismos organizativos internos, los compromisos, los procedimientos de asignación de participantes a cada grupo y subgrupo de mentoría, y las estrategias de evaluación.

En tanto que Pastrana y Laguna. (2009). El plan de orientación los forman los servicios internos de los centros educativos, llamados unidades de orientación, con la única finalidad de detectar dificultades de aprendizaje y la prevención de su aparición, desarrollando acciones de intervención.

De este modo, ya sea que se lo llame plan de orientación y mentoría (POM) o plan de orientación y tutoría (POT), el primer autor nos da una definición detallada orientada al proceso de mentoría, para el segundo autor es una definición en general sobre los planes de orientación en la actualidad en los centros educativos, al mismo tiempo ambos coinciden en que es un proceso, que se tiene que establecer bajo estrictas normas de las autoridades de centro.

En este sentido la acción orientadora se planifica a través del Plan de Orientación Tutorial (POT) que depende organizativa y estructuralmente de la Comisión del POT en el Centro Asociado, quien debe elaborarlo y aprobarlo anualmente de acuerdo a las características del centro, de las titulaciones, de los objetivos fijados y según las necesidades detectadas entre los estudiantes. Por tanto, los contenidos generales de un POT son (Sánchez et al, 2009):

- Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales.
- El procedimiento de selección de consejeros y de los compañeros-mentores:
- La ratio y mecanismos de asignación.
- El programa de actividades.
- El calendario de trabajo.
- Las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados.
- Los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación Tutorial.

Es decir el plan de orientación y mentoría nos guía paso a paso para desarrollar la mentoría de una manera coordinada, constituye el eje desde el cual se organiza la actividad orientadora.

1.4.2 Elementos del plan de orientación y mentoría.

El proceso de orientación a través de la mentoría se basa en un modelo de consulta, estableciendo por tanto una relación triádica, en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiante mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales. (Sánchez et al. 2011)

En este modelo, los autores mencionan, que la actividad está centrada y dirigida por el estudiante mentorizado, que es el protagonista del proceso en todo momento. A su vez, esto implica también una responsabilidad y un compromiso por su parte, encaminado a participar activamente en las actividades del programa, teniendo claro el papel que ha de ejercer cada uno de los agentes implicados

Entonces, para los autores, la figura del *consejero*, desempeñada por un profesor/a tutor/a del centro asociado, asegura la coordinación, el asesoramiento, el seguimiento y el apoyo constante a su grupo de compañeros-mentores y de estudiantes mentorizados a lo largo de todo el proceso

El *compañero-mentor* es un estudiante de un curso más avanzado, que complementa la actuación de los consejeros y que ayuda al estudiante mentorizado (cinco o seis estudiantes más noveles de su misma carrera) a desarrollar conocimientos y conductas. Constituye un proceso del que ambos se benefician, pues durante el mismo, el compañero-mentor consolida sus conocimientos y hace un autoanálisis de sus experiencias de aprendizaje, de las propias competencias adquiridas y se plantea perspectivas de futuro.

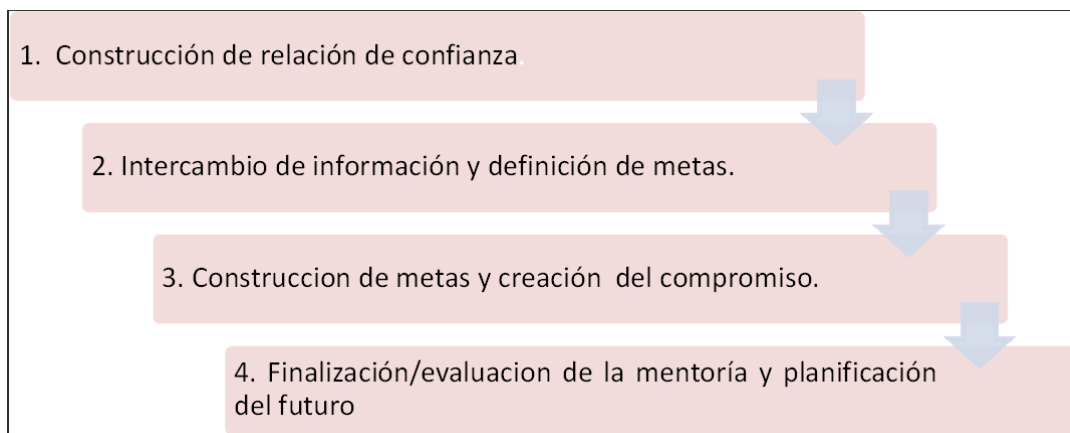
Y por último los *mentorizados* serán estudiantes de primer año de diferentes carreras, susceptibles a desertar en el inicio sus estudios superiores.

1.4.3. Plan de orientación y mentoría desarrollado en la experiencia.

Presentación:

En proyecto de mentoría se realizó siguiendo las siguientes fases o etapas:

Figura 2.



Fuente: Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia

Elaborado por: Sánchez et al. (2009)

En base al modelo de mentoría de la UNED, el plan Piloto de la Universidad Técnica Particular de Loja, pretende en la primera experiencia del proceso, asegurar que el modelo funciona y establecer la estructura organizativa y formativa necesaria para llevarlo a cabo.

Una vez superada esta fase piloto, se trataba de asegurar que el nuevo alumno que ingresa en la UTPL, pueda disponer de un consejero personal y de un compañero-mentor, que le orienten y aconsejen durante, al menos, su primer curso en la universidad.

Objetivos generales:

- Asegurar la integración y adaptación efectiva de los estudiantes al entorno académico, aprovechando los recursos y servicios disponibles en la universidad, a través de un trato personalizado “entre iguales” que asegure el desarrollo herramientas y técnicas de aprendizaje para optimizar el rendimiento académico, así como, el desarrollo y mejora de aptitudes y competencias personales.
- Contribuir a la reducción de los índices de abandono y de fracaso académico, a estudiantes de primer año de la UTPL.

Objetivos específicos:

- Acompañar en el proceso de transición y adaptación del estudiante al entorno universitario.
- Proporcionar información, orientación y recursos para el aprendizaje.
- Incentivar la automotivación personal en el cumplimiento de sus actividades académica como proyecto de vida.
- Asesorar el manejo de las herramientas tecnológicas que brinda la UTPL
- Orientar sobre el desenvolvimiento de su carrera en el ámbito social.

Actividades: en base a las fases o etapas anteriormente mencionadas se detalla:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA MENTORIA

	1.- CONSTRCCION DE LA RELACION: Etapa inicial de presentación y de creación de un buen clima de confianza.				
	Tema	Actividad desarrollada	Recursos y medios	Objetivo	Resultados
MAYO	Presentación del plan de orientación y mentoría	Jornadas de asesoría presencial con los estudiantes (mentores) de fin de titulación de psicología	Instalaciones de la UTPL en la ciudad de Loja	Obtuvimos la asesoría y orientación adecuada por parte de nuestros tutores de manera presencial.	Recolección de la información necesaria para dar inicio al plan de orientación y mentoría como mentores, en cada uno de los centros.
JUNIO	Primer encuentro presencial	El 7 de junio del 2014 se realiza el primer encuentro en el centro Cuenca con tutores- mentores- mentorizados Presentación por parte de los tutores del proyecto mentoría a mentores y mentorizados.	Se realizó la convocatoria vía teléfono, correo electrónico, mensajes de texto. Hoja de datos informativo. Hoja de expectativas y temores Escala de evaluación de la jornada. Hoja de necesidades de orientación.	Acompañar en el proceso de transición y adaptación del estudiante al entorno universitario	Se presentan solamente dos estudiantes mentorizados de cinco convocados. -Se llena datos informativos de los estudiantes. -Se llena hojas de expectativas y temores. -Se llena la hoja de necesidades de orientación. -Se llena la escala de evaluación de la primera jornada presencial
		Enviar a los estudiantes que no acudieron: Hoja de datos informativos. Hoja de expectativas y temores.	Correo electrónico personal de los estudiantes.	Obtener la información adecuada para desarrollar una mentoría personalizada.	Los tres estudiantes no reenvían los instrumentos llenados.

		Escala de la evaluación de la jornada Necesidades de orientación			
	Listado de datos personales estudiantes mentorizados.	Se realiza llamadas telefónicas a cada uno de los estudiantes para confirmar datos. Se envió en el formato la confirmación de datos de cada estudiante mentorizado a los tutores	Llamadas telefónica a cada estudiante. Vía correo electrónico a los coordinadores del proyecto mentoría	Depurar el listado de mentorizados y actualizar los datos personales para su mejor ubicación.	Listado actualizado y datos personales reales de los mentorizados
	Información académica	Se envía el calendario académico para que tengan una mejor organización del tiempo.	Vía correo electrónico a todos los mentorizados.	Proporcionar información, orientación y recursos para el aprendizaje	No se obtiene respuesta de los estudiantes.
	Asesoramiento académico.	Se organiza un encuentro con un estudiante para asesorar sobre envío de trabajos a distancia en el EVA	Instalaciones del Centro Cuenca de la UTPL	Asesorar el manejo de las herramientas tecnológicas que brinda la UTPL	La estudiante no asiste, se programa otra fecha de igual manera no asiste.
	Exámenes presenciales	Comunicación telefónica con los cinco mentorizados, ¿Cómo les fue en los exámenes? ¿Cómo se sintieron? ¿Qué experiencias pudieron extraer de esto?	Teléfono convencional y celular.	Desarrollar acompañamiento con los mentorizados	Los estudiantes reciben los correos enviados pero no se obtiene respuesta de su parte.
	2.- INTERCAMBIO DE INFORMACION Y DEFINICION DE METAS: Fase de establecimiento de la relación de mentoría.				
	Educación a Distancia	Redactar en base a la información cargada en el	Se envió vía correo electrónico a los cinco	Proporcionar información, orientación	Asociación de estudios con actividades personales y

		EVA sobre el tema. anuncio 12	mentorizados.	y recursos para el aprendizaje	laborales, estudiante receptan los correos pero no se obtiene respuesta.
	Proyecto de vida	Leer el material de lectura y elaborar una síntesis motivacional en base a la información cargada en el anuncio 14 del EVA	Correo electrónico a los cinco mentorizados. Se Anexó también el cuestionario sobre proyecto de vida.	Orientar sobre el desenvolvimiento de su carrera en el ámbito social	Se obtuvo un correo de reenvío con el cuestionario lleno del proyecto de vida que se envió a los cinco estudiantes.
	Ser estudiante universitario a distancia.	Redactar correo sobre el tema que nos proporcionó el EVA anuncio 15.	Correo a cada uno de de los mentorizados sobre el tema.	Acompañar en el proceso de transición y adaptación del estudiante al entorno universitario	No se receptan correos de respuesta.
	Manejo del Eva	Enviar a los mentorizados el manual del EVA digital, que se encuentra en el anuncio 16	Se reenvió el manual digital sobre el manejo del EVA a cada mentorizado incentivándoles a que hagan preguntas sobre dudas del manejo.	Asesorar el manejo de las herramientas tecnológicas que brinda la UTPL	Manejo adecuado del EVA, no se receptan preguntas sobre el tema.
	Autorregulación	Lectura reflexiva del anuncio 17, para redactar un mensaje sobre el tema de la autorregulación.	Se envió un correo con una reflexión sobre el estudio auto regulable y autónomo a los estudiantes	Proporcionar información, orientación y recursos para el aprendizaje	Se crea una consciencia de autorregulación para compatibilizar sus responsabilidades laborales y familiares con sus estudios
JULIO	3.- TRABAJO ENCAMINADO A LA CONSECUION DE METAS Y PROFUNDIZACION DE COMPROMISO.				
	Estudio eficaz, saber por qué y para qué se estudia.	Se realiza una síntesis del texto en el anuncio 20, incentivando el compromiso de avanzar con una	Se envió un correo con la síntesis del tema en mención	Incentivar la automotivación personal en el cumplimiento de sus actividades	Estudiantes receptan los correos pero no responden

		voluntad decidida del estudiante		académica como proyecto de vida	
	Proyecto de vida académica	Construir un mensaje de motivación individual sustentado en el contenido. Anuncio 22	Correo electrónico a los mentorizados sobre el tema		Se respeta correo de agradecimiento por parte de un estudiante.
	Importancia del proyecto de vida	Elaborar un texto con el tema la importancia del proyecto de vida basado en la información del anuncio 23.		↓	
	Las metas y el éxito	Que necesitamos para lograr nuestras metas. anuncio 24	Envío de correo electrónico al grupo de mentorizados sobre el tema en mención	Orientar sobre el desenvolvimiento de su carrera en el ámbito social	Las metas y el éxito, identificarlas para saber prever posibles errores
AGOSTO - SEPTIEMBRE	4.- TERMINACION Y EVALUACION DE LA RELACION FORMAL DE MENTORIA Y PLANIFICACION PARA EL FUTURO: Etapa de cierre formal de la relación de Mentoría, con balance de logros y evaluación.				
	Programar el segundo encuentro presencial	Convocatoria para el sábado 9 de agosto 2014 para el segundo encuentro presencial	Vía correo electrónico, mensajes de texto, llamadas. Centro universitario Cuenca.	Dar por terminado el proyecto mentor con los estudiantes mentorizados y realizar la evaluación del proceso juntos mentorizados y mentores	En las llamadas telefónicas solamente contesta uno y no puede asistir. El encuentro no se pudo realizar ya que no llegaron los estudiantes
		Se convoca nuevamente para el sábado 16 de agosto del 2014	Vía correo electrónico, mensajes de texto, llamadas. Centro universitario Cuenca.		No responden a las llamadas telefónicas. Nuevamente no se realiza el encuentro por falta de asistencia de los mentorizados
	La lectura un	Se modifico el texto con	Envío al correo del	Proporcionar	Aporte de técnicas de

	medio para preparar evaluaciones supletorias.	finés de interés para los estudiantes que se quedaron al supletorio, texto basado en el anuncio 25	grupo de mentorizados el texto del tema mencionado.	información, orientación y recursos para el aprendizaje	estudio, en el momento que lo están necesitando, con el fin de obtener resultados positivos.
	Evaluación final del proyecto	Se aplicó la encuesta de evaluación del proceso de mentoría	Vía telefónica	Obtener opiniones y comentarios sobre el proceso de mentoría por parte de los mentorizados y su evaluación sobre el mismo.	Se obtiene la evaluación por parte de un estudiante, los demás no responden
		Se insiste en el contacto con los motorizados para proceder a la aplicación de la evaluación	Vía telefónica en el lapso de quince días		Con mucha insistencia se logra aplicar a los estudiantes la escala de valoración del proceso de mentoría
	Cierre de mentoría	El 12 de septiembre 2014 cerró el proyecto mentoría con los datos proporcionados por los estudiantes en cuanto a su estado actual como estudiantes	Llamadas telefónicas insistentes a los mentorizados	Contribuir a la reducción de los índices de abandono y de fracaso académico, a estudiantes de primer año de la UTPL	De los cinco estudiantes mentorizados cuatro continuaran con sus estudios, uno de ellos abandono su carrera universitaria.

Seguimiento

Inicialmente los tutores del proyecto nos asignaron cinco estudiantes mentorizados, luego de actualizar datos se pudo notar que dos de ellos habían abandonado sus estudios, en vista de ello se incluyó dos estudiantes activos académicamente a nuestra lista, proporcionados igualmente por los tutores.

En los encuentros presenciales se tuvo poca acogida, ya que en el primero acudieron dos estudiantes y en el segundo ninguno de ellos.

En cuanto a los mecanismos de comunicación a lo largo del proceso se han utilizado varias vías: la plataforma virtual que proporciona la UTPL, el correo electrónico ordinario, el teléfono convencional, teléfono celular, mensajes de texto.

En los cuales no se obtuvo una respuesta masiva, a excepción de dos estudiantes que un par de veces respondieron a nuestra muestra de acompañamiento académico por vía correo electrónico.

En cuanto a las llamadas telefónicas se tuvo que ser muy insistente en las mismas para obtener una respuesta de parte de los estudiantes, pero fueron comunicaciones efectivas.

Evaluación del proceso inicial y final

En base a la evaluación, de la escala de valoración de la jornada aplicada en el primer encuentro presencial los dos estudiantes que asistieron fueron consistentes en sus respuesta con calificaciones alta en cuanto a la utilización de recursos, metodología aplicada, objetivos del taller, la utilidad para sus estudios del proyecto mentores, el desempeño del mentor y la organización del taller.

Con sugerencias, como que se iniciara el proyecto mentores con el ciclo académico para obtener desde un inicio la orientación adecuada y que se les binde beneficios académicos a los mentorizados por ser parte de este proceso.

En la evaluación final, se aplicó mediante vía telefónica a los estudiantes ya que no pudieron asistir cuando se hizo por dos ocasiones la convocatoria presencial.

Se mantiene la misma tendencia, pero se destaca la calificación baja en el aspecto de la organización y objetivo, todos los estudiantes coinciden que el proyecto mentoría debió iniciar con el ciclo académico ya que en el momento que inicio, en el mes de junio del 2014

ya habían atravesado inconvenientes que los mentores pudieron ser de mucha ayuda, para evitar contratiempos adquiridos por los estudiantes de primer año.

En cuanto al aspecto de los objetivos de la mentoría, que consta en la evaluación se puede entender que está relacionado con la calificación baja en el aspecto de la organización, ya que uno de los cinco estudiantes abandono sus estudio por motivos ajenos a la mentoría, otro paso sin inconvenientes ni supletorios y los estudiantes restantes tuvieron que asistir a supletoria, en este sentido podemos decir que en el aspecto objetivo del proceso de mentoría que mención la escala de valoración final se cumplió parcialmente.

CAPITULO II
METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación.

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

- **Exploratorio:** Se trata de una exploración inicial en un momento específico.
- **Descriptivo:** Se pudo indagar los niveles de las variables en una población dada.
- **El método de Investigación Acción Participativa (IAP):** el propósito de este método es producir acción, toda vez que busca un cambio, una transformación de la realidad de los estudiantes del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados

La estructura del método de IAP estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso que se siguió es: a) Intercambio de experiencias; b) problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y d) sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción (Buele, Bravo, 2014, p. 15).

2.2. Contexto.

La universidad Técnica Particular de Loja fue fundada por la comunidad Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971 y administrada por la misma hasta octubre de 1997. Desde este momento hasta la actualidad se encuentra regentada por la Comunidad de Misioneros Y Misioneras Identes.

La modalidad Abierta o de Educación a Distancia fue creada mediante resolución del Consejo Gubernativo en sesión del 2 de septiembre de 197. El estatutos aprobado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONUEP) determino que en

sesión del 27 y 28 de agosto de 1987, que la universidad imparte estudios a través de las dos modalidades: Tradicional, Convencional o Presencial; y, Abierta y a Distancia.

La modalidad abierta o a distancia es un sistema de estudios universitarios que pretende llegar a todos los rincones del país para ser accesible la educación superior a todas aquellas personas que por diversas razones, no pueden acceder, o no pudieron hacerlo en su momento, a las universidades clásicas y presenciales. (Rubio. 2014 p. 13 y 27)

Pueden ingresar en ella los bachilleres que quieran culminar una carrera iniciada o pretendan profesionalizarse buscando la cualificación personal y le resulte difícil asistir a las universidades clásicas por diversas razones, entre otras:

- Por no disponer de tiempo para desplazarse a las aulas universitarias y cumplir con un horario de clases, exigido en dichas universidades.
- Por la distancia que tiene que recorrer para asistir a clases.
- Por ser en muchos casos una persona adulta que no se encontraría en su ambiente, en una universidad diseñada para jóvenes.
- Por su horario de trabajo imposibilita la ausencia a las aulas.
- Por tener que cumplir obligaciones familiares que requieran de su atención.
- En el caso de jóvenes sin obligaciones familiares ni laborales, pero que por encontrarse lejos de una universidad clásica tengan que abandonar a la familia y vivir lejos de la misma con los consiguientes problema y gastos añadidos a la educación.
- Y también optan por esta modalidad personas que ya cuentan con un título de tercer nivel pero que desean por motivos profesionales o de relación personal cursar una segunda carrera

Si bien la universidad con la modalidad a distancia es una clara opción para diversos tipos de estudiantes para que puedan alcanzar sus metas académicas, requiere de una gran voluntad personal en todos los sentidos para que conjuntamente con los instrumentos proporcionados por las universidades se puedan llegar a culminar su carrera.

En este contexto se genera el abandono prematuro de los estudios según Moncada (2014) en su trabajo de investigación en la UTPL en dos fases en la primera fase se determinó

que el 40,6% de los estudiantes abandonan sus estudios por motivos académicos, el 8,9% abandonan por motivos no académicos, el 32,6% permanecen en sus estudios por motivos académicos y el 17,5% permanecen por motivos no académicos.

Esta investigación realizada por Moncada fue en el ciclo académico abril – agosto del 2012, ya sea que el motivo sean o no académico el abandono de los estudios fue de un 49.9% y los estudiantes que permanecen en sus estudios fueron 50.1%.

En vista de esta necesidad la Universidad Técnica Particular de Loja inicia una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, del ciclo académico abril – agosto 2014 en nuestro caso en específico en el centro universitario de Cuenca.

2.3. Participantes.

Inicialmente el equipo de gestión de mentoría, de la UTPL asignó cinco estudiantes del primer ciclo del periodo académico abril – agosto 2014 y que en la prueba de aptitudes generales no superó la media aritmética; luego de hacer una evaluación se determinó que uno de ellos ya había abandonado sus estudios por motivos no académicos, y otro no se lo pudo localizar, en vista de esto se asignó dos estudiantes para cubrir con los cinco estudiantes requeridos para el proceso de mentoría.

Los estudiantes mentorizados, residen en la ciudad de Cuenca, es decir pertenecen al centro universitario de la misma ciudad, cursan las siguientes carreras universitarias: dos de ellos Abogacía, uno Educación infantil, uno Psicología y uno Comunicación Social. El 80% son de sexo femenino y el 20% masculino, la edad promedio de los mentorizados es de 27 años.

El proceso de mentoría se establece en el marco de una relación triádica en la que intervienen el tutor, el mentor y el estudiante mentorizado. En la relación triádica el consejero (Docente de la UTPL – Director de Tesis), en total 18 docentes, que ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del POM, coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría, también podrá plantear sugerencias de orientación ante las necesidades específicas de cada grupo y efectuar el proceso de valoración de la mentoría desarrollada.

El mentor (estudiantes de fin de Titulación de Psicología Mayo 2014) en total 57 estudiantes, los mismos que desarrollan las actividades de orientación, acompañamiento, información al estudiante observando las sugerencias del protocolo y presentará un informe final del proceso de mentoría.

El mentorizado (estudiantes de nuevo ingreso a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia), quienes participan en el desarrollo de la mentoría, y a la vez ejecutan y emiten criterios de valoración referente a las acciones que le permitirán resolver sus necesidades, las mismas que son sugeridas por el mentor.

Es importante resaltar que un mentorizado abandonó el proceso de mentoría en la fase intermedia, es decir se culminó dicho proceso, únicamente con cuatro, de estos cuatro mentorizados solo dos demostraron una participación módicamente activa durante todo el proceso.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

2.4.1. Métodos.

El método que se utilizó es el **Método Investigación Acción Participativa**, su finalidad fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera Inmediata (Hernández, 2012 como se citó en Buele, Bravo 2014) para lograr un cambio en este caso en los estudiantes mentorizados.

En la práctica de mentoría entre pares se sustentó en este método toda vez que se investigó con “pasos en espiral” al mismo tiempo se investigó y se intervino a los participantes (mentores) que tienen la vivencia de haber estudiado su carrera a distancia, se los considero para desarrollar el proceso de mentoría.

Para Buele y Bravo (2014), la acción de mentoría implica la total colaboración de los participantes mentores y mentorizados para la detección de necesidades; ellos son los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como a conocer las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio (p.18)

El método descriptivo, que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrolló las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?.

El método analítico - sintético facilitó la descomposición de la mentoría en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.

El método inductivo y el deductivo, permitió configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.

El método estadístico, facilitó organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría

2.4.2. Técnicas.

Entre las técnicas que facilitaron el proceso de investigación, tenemos las siguientes:

2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica.

Para la recolección y análisis de la información teórica y empírica, se utilizó las siguientes técnicas:

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

4.4.2.2. Técnicas de investigación de campo.

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

- La **observación**: es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Sirve a un objetivo ya formulado de investigación, es planificada sistemáticamente, sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad y se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.

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

2.4.3. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

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

2.5. Procedimiento.

Para la investigación bibliográfica se requirió la compilación de varios artículos de acciones de mentoría desarrollados en otros países y en especial se tomó el de la UNED (Universidad Nacional a Distancia, de España) como modelo para el desarrollo del proceso de mentoría, este modelo constituye una alternativa viable y aplicable en la enseñanza superior a distancia. Igualmente, permite mostrar la idoneidad de esta metodología para lograr una relación de mentoría flexible y adaptada a las necesidades de cada estudiante.

Al mismo tiempo se realizó investigaciones de varios autores, inclusive realizadas en el ámbito de la UTPL, que se describen en la sección de bibliografía. Adicional a esta, toda la información cargada en el Entorno Virtual de Aprendizaje, por el Equipo de Gestión Orientación y Mentoría

La investigación de campo, es la fase en la cual se desarrolló la mentoría en la práctica y se describe a continuación:

a) El modelo de la mentoría en el plan de la UTPL está centrado hacia la atención al estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, quienes desarrollan unas actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar al estudiante.

Es un proceso de la mentoría entre iguales, se pretendió facilitar los procesos de adaptación y promoción del alumnado de nuevo ingreso. Además, supone también asegurar la integración y adaptación efectiva de los estudiantes al entorno académico, aprovechando los recursos y servicios disponibles en la universidad, a través de un trato personalizado “entre iguales” que asegure el desarrollo de herramientas y técnicas de aprendizaje para optimizar el rendimiento académico, así como, el desarrollo y mejora de aptitudes y competencias personales.

b) En base a este modelo se especificó el cronograma de actividades, anuncio por anuncio, detallados con la información proporcionada por el equipo de gestión de mentoría que se visualizó en el Entorno Virtual Académico el mismo que proporcionó de manera sistemática los temas y acciones a seguir con el grupo de mentorizados.

En base a estos anuncios se desarrollaron actividades en cada una de las fases: construcción de relación de confianza, intercambio de información y definición de metas, construcción de metas y creación del compromiso, finalización/evaluación de la mentoría y planificación del futuro

Cada uno de los anuncios que se presentaron en el EVA fueron la pieza fundamental para realizar nuestro cronograma de mentoría, el mismo que contó con 15 anuncios relacionados con actividades a desarrollarse con temas explícitos como la habilidades para el estudio, autorregulación, proyecto de vida, la lectura entre otros, los mismos que se fueron desarrollando según lo solicitado y fueron transmitidos a los mentorizados, vía correo electrónico.

Los demás anuncios fueron de gran importancia para la adecuada orientación para el trabajo de investigación teórico.

También se planificó dos encuentros presenciales, el primero al inicio y el otro al final del proceso de mentoría. En el primer encuentro presencial se aplicó el cuestionario de expectativa y temores, al igual que el de necesidades de orientación. Los encuentros

presenciales fueron convocados mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto.

c) La forma de comunicación, de los mentores a los mentorizados, estuvo apoyada con llamadas telefónicas, mensajes de texto, pero sobre todo con correos electrónicos personales a los mentorizados, de igual manera e importancia estuvo canalizada la comunicación con los tutores en el Entorno Virtual de Aprendizaje proporcionado por la UTPL, y finalmente con los encuentros presenciales con los mentorizados y tutores, es decir una comunicación cara a cara.

d) Al realizar una evaluación general, del proceso de mentoría, en el inicio tuvo un tropiezo ya que el encuentro presencial inicial no se pudo realizar, la UTPL cambió la fecha y confirmó un nuevo horario, para el encuentro presencial de la triada de la mentoría. Desde el primer encuentro presencial al cual acudieron solamente dos estudiantes, se notó una falta de compromiso y presencia de los mentorizados, de manera general no respondieron a correos electrónicos y había que ser muy insistente para que reciban una llamada telefónica, a lo largo del proceso de mentoría no cambió este aspecto, se mantuvo hasta el final, donde se intensificó, al no acudir los mentorizados al segundo y final encuentro presencial, a pesar de hacer dos convocatorias por varias vías, para el segundo encuentro.

Existieron dos estudiantes con los que se pudo realizar un acercamiento parcial ya que de ellos se obtuvo devolución de correos y atención a llamadas telefónicas. Fueron los dos estudiantes que acudieron al primer encuentro presencial.

e) La relación de comunicación y asesoramiento de los tutores estuvo presente en todo los momentos de la mentoría, en cuanto a directrices y seguimiento del proceso, lo que garantizó el cumplimiento de las actividades de acompañamiento hacia los estudiantes. En cuanto a las Acciones de la UTPL, proporcionó un grupo humano de docentes debidamente preparados para la planificación del proyecto piloto de mentoría con la construcción del POM. Seguido de la selección y formación de los integrantes en la triada de la mentoría (tutor, mentor, mentorizado). Para que luego sea presentado el plan de mentoría de manera presencial a los participantes seleccionados.

Este grupo de docentes llamado “Equipo de gestión de mentoría” EGM y que también fueron nuestros tutores, proporcionaron asesoría continua a los mentores mediante el entorno virtual académico, en el mismo que se mantuvo y siguió un cronograma establecido

con los temas a ejecutar y que están en relación a los objetivos de la planificación. Proporcionó los instrumentos digitales necesarios de evaluación y procesos. Facilitó aulas físicas en los diferentes centros del país para realizar los encuentros presenciales.

2.6. Recursos.

2.6.1. Humanos

Se utilizó como recursos humanos, a los cinco estudiantes de primer ciclo que cumplieron el papel de mentorizados, el estudiante de finalización de carrera de Psicología que cumplió las actividades de mentor y siendo el consejero el docente de la UTPL.

2.6.2. Materiales Institucionales

Como recursos institucionales: la infraestructura física a través de los centros universitarios de la UTPL. En cuanto los recursos materiales se utilizó papelería, computador portátil, ipad, teléfono celular, teléfono convencional, y medio de transporte propio.

2.6.3. Económicos

Los recursos económicos se fijaron con el costo de los minutos utilizados de las operadoras de celular de los estudiantes y el costo de internet, que rodea aproximadamente unos 80 dólares, los mismos que fueron solventados por la autora de este trabajo investigativo.

CAPITULO III
RESULTADOS ANALISIS Y DISCUSIÓN

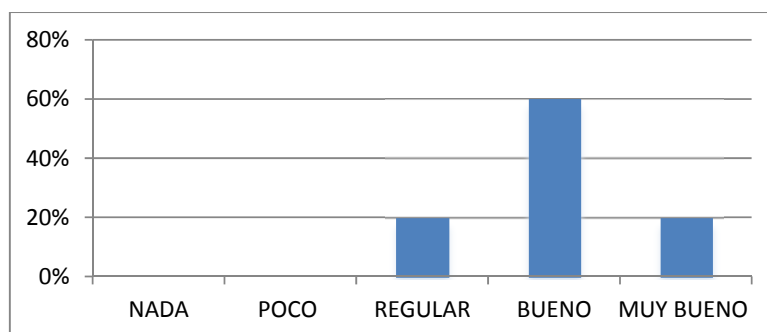
3.1. Característica psicopedagógicas de los mentorizados.

Para determinar las características psicopedagógicas de los mentorizados, se aplicó el cuestionario de autoevaluación sobre habilidades de estudio con diez interrogantes, evaluadas en los siguientes parámetros: Nada es igual a nunca, poco es igual a rara vez, regular es igual a veces, bueno es igual a casi siempre, muy bueno es igual a siempre

Con estas indicaciones iniciaremos con el análisis de la primera pregunta del cuestionario realizado que señala:

1. ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿En otras palabras, que conoces, piensas o crees al respecto?

Tabla 1. Pregunta 1



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

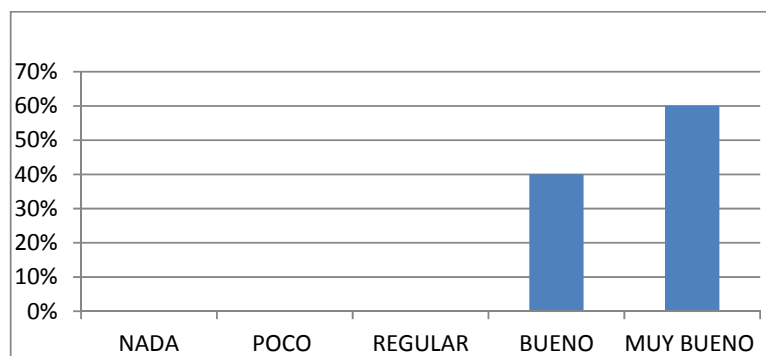
Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

En cuanto a la primera interrogante podemos observar que el 60% de los estudiantes, casi siempre consideran importante el conocimiento previo que pueda tener de un tema para iniciar, con respecto a este tema, Moreira (2009), expresa que el aprendizaje significativo se caracteriza por la intervención entre el nuevo conocimiento y el conocimiento previo. En este proceso que es no literal y no arbitrario, el nuevo conocimiento adquiere significados para el aprendizaje y el conocimiento previo queda más rico, mas diferenciado, mas elaborado, con relación a los significados ya presentes. (p. 85)

En relación a lo mencionado por el autor, podemos agregar que en nuestra experiencia como estudiantes a distancia, y al compartir al mismo tiempo actividades extra académicas, nos permite valorar los conocimientos obtenidos anteriormente para ser asociados a los actuales y obtener un aprendizaje significativo y atesorar nuestro tiempo y recursos.

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

Tabla 2. Pregunta 2



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

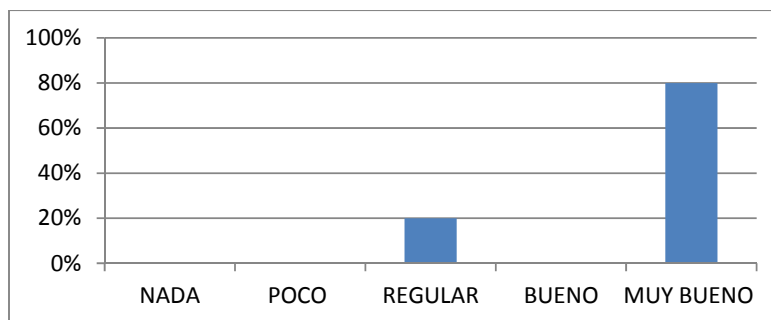
Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

Para el 60% de los estudiantes el mantener la concentración, evitar las interrupciones y proveer cualquier tipo de interrupción es importante es decir siempre lo realiza, y en un 40% casi siempre. Como lo dice Rubio (2009) tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, el orden genera orden, para ello tendremos presente, tener nuestros libros y apuntes ordenados, dispuestos en una estantería y siempre en el mismo lugar para no perder el tiempo buscándolos. Es necesario también tener en un lugar propio los demás elementos de trabajo, como ejemplo el diccionario, calculadora, bolígrafos (p. 196)

El orden en el tiempo, significa también crear hábito, no debemos improvisar en nuestras actividades si queremos alcanzar la metas por el camino procedente, razón por la que el estudiante, el momento que se organiza adecuadamente y cuenta con todos los instrumentos para su estudio logra una mejor concentración y facilita el descubrimiento de nuevos conocimientos.

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

Tabla 3. Pregunta 3



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

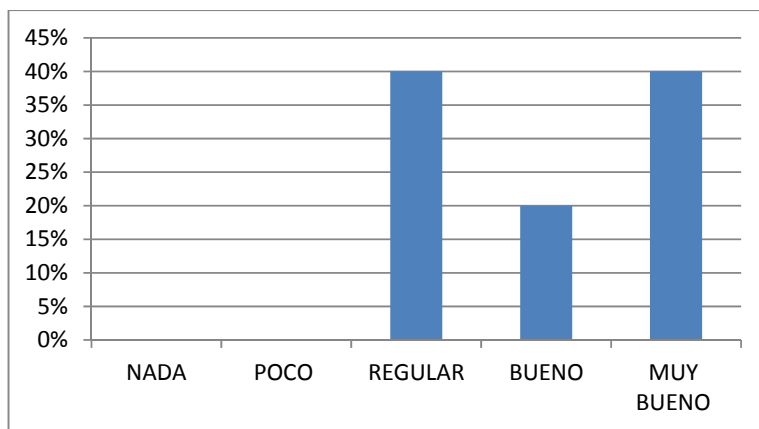
El subrayado es una técnica de estudio que los estudiantes lo aplican ya que lo demuestran en esta gráfica, es decir el 80% lo realiza siempre, para varios autores esta técnica es muy utilizada en algunos casos de suma importancia a continuación nos referirnos a uno de ellos.

Perulles (2009), menciona que las técnicas de estudio son herramientas para facilitar el estudio y mejorar sus logros. Los especialistas afirman que requiere de una actividad activa, donde el estudiante asume el protagonismo y supera la pasividad, una de las técnicas es el subrayado que destaca mediante un trazo (líneas, rayas u otras señales) las frases esenciales y palabras claves, para llegar con rapidez a la comprensión de la estructura y organización de un texto, además se incrementa el sentido crítico de la lectura por que se destaca lo esencial de lo secundario, y llegamos con rapidez a la comprensión de la estructura y organización de un texto, de esta manera podemos revisar mucha materia en poco tiempo

Como lo dice el autor, el subrayado es una técnica importante en el momento de realizar el estudio, ya que nos facilita el análisis, la síntesis de la materia y permite regresar cuantas veces sean necesarias a las partes relevantes para hacer comparaciones con otros temas por consiguiente definir un aprendizaje significativo.

4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?

Tabla 4. Pregunta 4



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

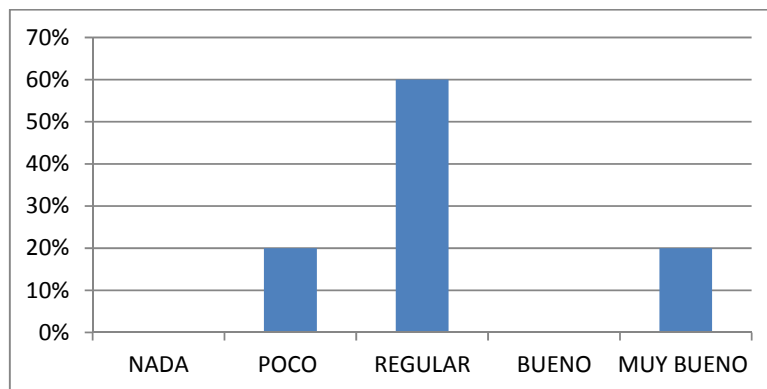
Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

En este interrogante tenemos que el 40% a veces destacan las frases u oraciones que les resultan significativas del texto, mientras que el 40% lo realiza siempre, esta técnica es de gran utilidad para el desarrollo de esquemas como expresa Torre (2009) al decir que es una técnica que puede darnos grandes beneficios, no es sencilla, ya que depende directamente de cómo se haya realizado el subrayado y la lectura, pues antes de elaborar el esquema tendremos que realizar otras actividades, como son:

Lectura comprensiva del texto, buscar las ideas centrales, subrayar las palabras claves o frases que destaquen dichas ideas, hacer anotaciones al margen y posteriormente realizamos el esquema del texto, completándolo o modificándolo en las lecturas posteriores. Recordar que la suma de las técnicas antes mencionadas y de las siguientes nos lleva a la correcta elaboración de un esquema, que resulta generoso para una actuación concreta en el autoaprendizaje.

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

Tabla 5. Pregunta 5



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

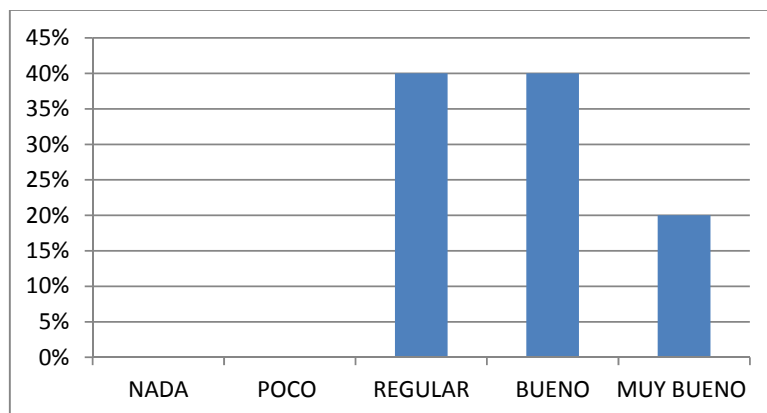
Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

En la ilustración podemos notar que los estudiantes en un 60% a veces hacen acotaciones al margen, un 20% rara vez y un 20% siempre lo efectúa. Para Rubio (2009), las notas marginales pueden ayudar a la comprensión, pues pondremos nuestras propias palabras y aquellos aspectos que para nosotros son como una bombillita que nos enciende el resto del contenido. Podremos utilizar signos que con sólo verlos nos indiquen determinados aspectos que debemos tener en cuenta: (¿) nos indica algo que no entendemos, (i) señala algún aspecto que nos causa sorpresa, (*) puede significar un contenido fundamental, (-) consideramos que falta datos, (+) consideramos que sobreabundan datos. (p. 232)

En consecuencia el estudiante que realiza acotaciones al margen, adquirirá un instrumento de trabajo de estudio de gran utilidad, es algo muy valioso para el estudiante, con sólo pasar la vista por las acotaciones podrá repasar rápidamente su contenido.

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

Tabla 6. Pregunta 6



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

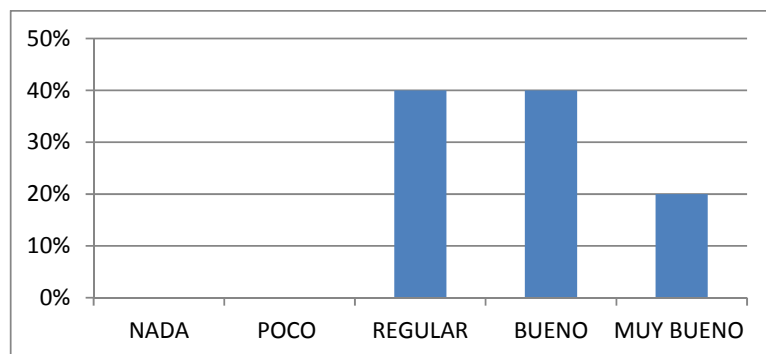
En esta pregunta el 40% de los estudiantes realiza el parafraseo a veces, mientras que el otro 40% lo realizan casi siempre y un 20% siempre lo cumple, para Pezantez (2013) aprender significa interiorizar el sentido de las cosas con relativa independencia de su formulación original, es decir transforma la información en conocimiento, de lo contrario sólo será portador y repetidor de información, lo cual es de ayuda muy limitada. Un buen ejercicio para determinar si ha comprendido algo es poner el libro o los apuntes a un lado y parafrasear o ilustrar en su mente, pero en sus propias palabras, el concepto. Una vez comprenda el material, es importante que pueda recordarlo y usarlo efectivamente.

Como lo dice el autor mencionado, la técnica del parafraseo es de gran utilidad para un estudio eficaz, si nos acostumbramos a realizarlo en cada tema, iremos facilitando la comprensión, nuestra concentración se incrementara, y haremos el estudio más personal, activo y eficaz.

Continuando con el análisis de las interrogantes del cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio aplicada a los estudiantes mentorizados, se presenta la gráfica del resultado de la pregunta siete.

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

Tabla 7. Pregunta 7



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

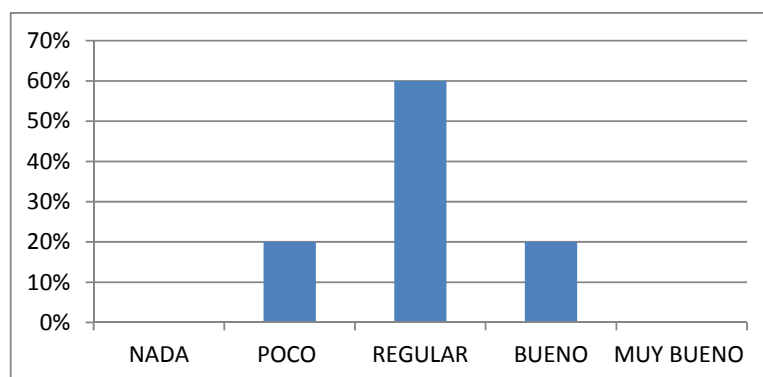
Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

En la ilustración podemos notar que un 40% de los estudiantes a veces hacen algunas preguntas antes de avanzar leyendo y las escriben, mientras que el otro 40% las realiza casi siempre y por ultimo un 20% lo realiza siempre. Para Torres (2009) las estrategias de atención están dirigidas al control de la misma y a centrarse en la tarea. La atención es el proceso mediante el cual se centra y se sostiene nuestro interés, en algunos de los muchos estímulos informativos que se reciben del ambiente, por consiguiente, esta estrategia busca que el proceso de aprendizaje de la persona sea determinante; es decir, la atención opera como un filtro de la información permitiendo al sujeto separar lo relevante de lo irrelevante.

En este sentido, las estrategias que se pueden incluir que sirven para orientar y mantener la atención, según la autora, precitados son: preguntas intercaladas o insertadas y preguntas insertadas en la situación de enseñanza o en un texto, mantienen la atención y favorecen la práctica, la retención y la obtención de información relevante. De manera que el estudiante a distancia debe hacer una autoevaluación con preguntas escritas conforme avance en su estudio y poder medir su conocimiento como lo menciona la autora ser sujeto de su propio desarrollo y promoción en base a la atención efectiva.

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

Tabla 8. Pregunta 8



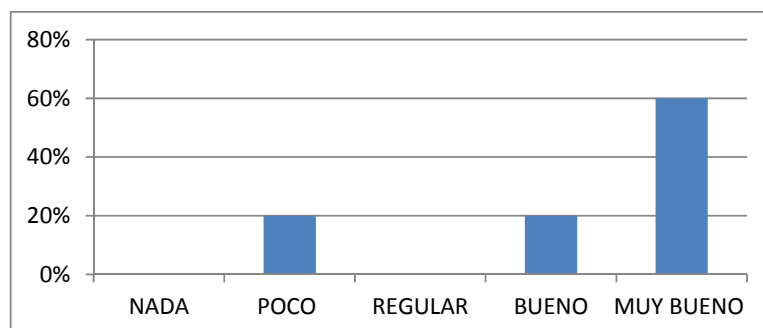
Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

En la ilustración podemos observar que el 60% de los estudiantes a veces realizan la habilidad de estudio mencionada en la interrogante, mientras que 20% rara vez y un 20% casi siempre. Según Rubio (2009) el realizar esquemas hace el proceso del estudio variado y atractivo. El aburrimiento no tiene cabida cuando estamos implicados haciendo un esquema, es nuestra propia creación la que nos mantiene en una actividad intelectual interesante. (p.238). Por lo tanto el visualizar la información estudiada en un esquema nos ayuda a clarificar las ideas y ver en un solo plano lo avanzado y poder estructurar nuestra mente, ahorrando tiempo y energía.

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

Tabla 9. Pregunta 9



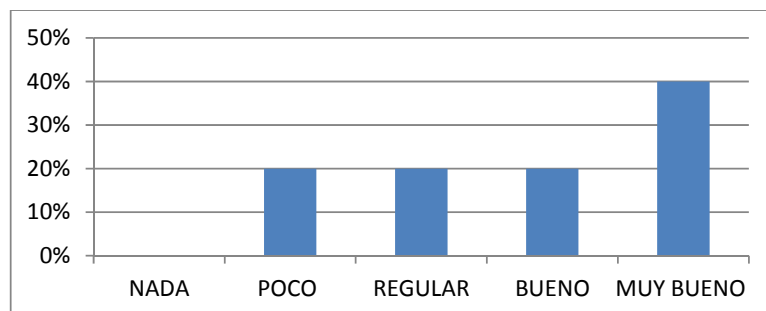
Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

Podemos notar que el 60% de los estudiantes siempre reflexionan sobre el posible empleo de la información procesada, mientras que un 20% rara vez y otro 20% casi siempre. La perspectiva de aplicar los conocimientos de manera inmediata, tanto en el hogar como en las relaciones sociales y laborales, cosa que no sucede en la edad juvenil, hace que el adulto se centre en el problema antes que en sí mismo y contribuye a una retención y asimilación superior que la que podría darse por el contexto memorístico que en muchas ocasiones rodea al aprendizaje de los jóvenes. Rubio (2009). Puesto que los estudiantes implicados en la investigación son estudiantes adultos los mismos que decidieron estudiar en la modalidad a distancia, esto permite que el aprendizaje obtenido lo aprecien y aplique y hasta puede llegar a cambiar nuestra propia conducta, en mi experiencia personal.

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

Tabla 10. Pregunta 10



Fuente: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio

Elaborado por: Quiroz, C, (2014)

Finalmente en esta ilustración podemos notar que un 40% de los estudiantes siempre realiza al final un recuento de lo hecho, la secuencia así como de los resultados, un 20% casi siempre, un 20% a veces y 20% rara vez.

Para Rubio (2009) hacer un resumen significa describir algo de forma sucinta, expresando los rasgos más representativos o importantes y necesarios. Con el resumen estaremos expresando lo fundamental del texto con nuestras propias palabras, y por ello nos hará más fácil los repases y sobre todo el poder desarrollar más ampliamente el tema completo. En consecuencia es importante al final hacer un recuento de los hechos, la secuencia así como

de los resultados, es decir lo aprendido ya que nos permite sintetizar el contenido, pero sin olvidar nada significativo.

En consecuencia las habilidades de estudio, todos los seres humanos las tenemos que cultivar, somos libres de adoptar posturas para nuestra superación, desde el momento que estudiamos cada una de las materias y temas, debemos adoptar habilidades, hábitos y técnicas como las que hemos avaluado anteriormente con el único objetivo de lograr un aprendizaje significativo, que genera un sendero para llegar a las metas que se han impuesto en este caso los mentorizados.

3.2. Necesidades de Orientación de los estudiantes.

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

En la experiencia o realidad del proceso de mentoría podemos afirmar que el de 100% de los mentorizados tuvieron inconvenientes en la inserción o adaptación al sistema de educación a distancia, ya que por sus actividades laborales y personales se les dificultó el desarrollo de las tareas académicas de manera organizada y a tiempo, y en un 50% el manejo de las tecnologías de información y comunicación

Además, se obtuvieron comentarios, que es imposible dedicarle tiempo todos los días a sus estudios como lo sugiere la universidad, es por esto que cuando queda poco tiempo para el envío de los trabajos de ensayo y los exámenes es cuando se dedican a realizar sus actividades académicas, siendo esta una de las razones de sus bajas notas. En cuanto al manejo de los TICs la falta de conocimiento de estas herramientas produjo errores en los envíos de los trabajos a distancia.

Al respecto, Bermúdez (2010), identifica varias dimensiones en las cuales los estudiantes a distancia difieren de los estudiantes tradicionales presenciales, para este autor, los primeros, además de dedicar menos tiempo a las actividades educativas, son mayores en edad y tienen un rango más amplio de antecedentes educativos, experiencias vitales, habilidades académicas y características demográficas (sexo, edad, situación familiar y laboral, etc.). (p. 82). En este sentido la autorregulación por parte de cada uno de los estudiantes es de suma importancia, es por esto que nuestra actividad como mentores fue tratar esta temática guiando a los estudiantes, para que controlen su propio proceso de aprendizaje y cumplan

con sus objetivos académico, utilizando de manera apropiada y eficaz las herramientas tecnológica que la UTPL facilita.

3.2.2. De orientación académica.

Se pudo observar, en lo que se refiere a la orientación académica el 100% de los estudiantes tenían claro las razones por las cuales habían elegido su carrera, esto se evidencia en las respuestas que se obtuvieron al preguntar verbalmente por qué eligió tal o cual carrera, las respuestas son contundentes.

Rivas (como se citó Duarte, et al. 2012.) la orientación profesional es “el proceso estructurado de ayuda técnica, solicitado por una persona que está en situación de incertidumbre con el fin de lograr el mejor desarrollo de su carrera profesional mediante la facilitación y clarificación de cuanta información relevante sea precisa, para que tras la evaluación de sus propias experiencias y el contraste con el mundo laboral, pueda llegar a la toma de decisiones vocacionales realistas y eficaces. (p 226)

De lo antes expuesto puedo inferir que una de las razones es la edad de los estudiantes ya que no pueden perder tiempo tomando una carrera universitaria que no cumpla con sus expectativas, y en otros casos sus puestos de trabajo están relacionados a las carreras universitarias que decidieron tomar.

3.2.3. De orientación personal.

Los estudiantes en un 80% presentaron una necesidad de orientación personal, en razón que su falta de voluntad o autonomía en optimizar su tiempo de estudio en relación al tiempo que se ocupan en otra actividad, esto fue evidenciado con un mentorizado que programó un encuentro con su mentor para una asesoría puntual por dos fechas a las mismas que no se presentó, y otro caso de una estudiante que se retiró por estar en estado de gestación.

De ahí que el autoconcepto, integrado en el conjunto de habilidades y valores personales con los que se relaciona (autoestima, autocontrol, etc.), constituye un aspecto fundamental de los programas dirigidos al desarrollo psicosocial y afectivo, y se incluye como un elemento importante en los programas de habilidades para la vida, entre otros. (Shaffer, 2000 como se citó en Pastrana, et al. 2009).

Entonces las necesidades de orientación personal en un estudiante a distancia están vinculadas a su automotivación personal y también de apoyo social que le brinde su entorno

para continuar sus estudios y sobre todo para solventar las contrariedades que se presentan del esfuerzo de combinar el rol de estudiante con otros roles de su vida adulta.

3.2.4. De información.

En cuanto a las necesidades de información, el 100% de estudiantes se informaron adecuadamente para elegir la carrera, es por esto que la falta de información se presenta en el proceso del estudio como es el cálculo y deducción de los puntajes para quedarse o pasar el ciclo, la falta de información para el manejo del EVA y sus beneficios académicos, en estos temas pues el 60% no tenía claro los pasos a seguir.

Las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en este sentido, son numerosas. Por una parte, modifican el concepto de acceso eliminando barreras espacio-temporales al tiempo que proporcionan una ilimitada cantidad de información. Por otra parte, las herramientas informativas y orientadoras en la red son actualizadas con mayor frecuencia que cualquier otro medio de difusión de información. (Pastrana, et al. 2009)

Con lo antes indicado puedo inferir que a los mentorizados, si bien la universidad les dotó de toda esta información, pero al no reforzar la misma, se encuentra grandes vacíos en los estudiantes lo que no permite que sean beneficiados de todos los recursos académicos que ofrecen la UTPL.

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

Las principales actitudes de los mentorizados, fueron de falta de colaboración en el proceso de mentoría, entendiendo que el proyecto de mentoría empezó luego del inicio del ciclo académico y los estudiantes ya habían tenido contratiempos anteriores, también se pudo notar que la mentoría al ser una actividad voluntaria para los estudiantes no tuvo el interés que impacte desde un inicio, esta actitud generó una falta de seguimiento adecuado y de confianza de los estudiantes hacia los mentores; lo mencionado se evidenció al no responder los correos electrónicos, llamadas, o acudir a los encuentros presenciales programados.

La mejor actividad que se desarrolló para mi criterio y que impactó en los mentorizados fue el acompañamiento mediante llamadas telefónicas que se realizaron durante el proceso ya

que se pudo conversar y saber del estado de sus estudios y motivar al estudiante con experiencia propia vivida en el trayecto de mi carrera. Además, en las llamadas telefónicas los estudiantes comentaban que habían revisado los correos enviados y que agradecían por los mismos.

Las principales consultas realizadas por los estudiantes fueron sobre el manejo del EVA y el sistema de calificación. A sí mismo, existió mucha curiosidad por conocer sobre el desarrollo y culminación de la carrera de su mentor.

En consecuencia puedo mencionar que la percepción de los mentorizados de manera general hacia las actividades realizadas en el plan piloto de mentoría fue de satisfacción, puesto que, los mentorizados nos supieron comunicar en la última llamada telefónica realizada, que los temas que tratamos con los correos electrónicos, coincidentalmente llegaban en un momento propicio, cuando el mentorizado necesitaba de una motivación para seguir, al igual en sus palabras de agradecimiento que nos concedieron.

3.4. Valoración de la mentoría

3.4.1. Interacción y comunicación

La frecuencia comunicativa pese a la iniciativa constante del mentor por ofrecer su colaboración para despejar dudas o aclarar temas, fue infrecuente de parte de los mentorizados con el mentor, se obtuvieron dos correos electrónicos de los cinco estudiantes, a manera de agradecimiento por los temas tratados y su utilidad, una llamada telefónica por parte de una estudiante para informar que no podía acudir a la cita prevista para el manejo del entorno virtual, y de los tres estudiantes nunca se obtuvo comunicación.

La frecuencia comunicativa estuvo dada de manera inversa en su gran mayoría del mentor hacia el mentorizado por vía telefónica, correo electrónico y mensajes de texto, en donde el mentorizado en medio de la conversación se interesaba por consultar un tema específico, las llamadas telefónicas que se realizaron fueron extensas en su tiempo de duración con tres de los cinco mentorizados.

Las Tecnologías de la Información y la comunicación (TICs), tuvieron su vital importancia en el proceso, sin las mismas hubiese sido imposible llegar a los mentorizados con los diferentes temas y, el celular y teléfono convencional fue un soporte de comunicación indispensable.

La comunicación con el equipo de gestores de la mentoría fue fluida y constante por medio del entorno virtual que ofrece la UTPL, e igualmente con la respuesta o asesoramiento oportuno a los correos con dudas o interrogantes que surgieron.

En el primer encuentro presencial asistieron dos estudiantes, se considera esta asistencia un logro para todo el proceso, ya que son los mismos dos estudiantes con los que se pudo mantener un seguimiento académico esperado, también se despejaron dudas y asesoramiento sobre técnicas de estudio propias del manejo de las guías didácticas, los textos de las diferentes materias y beneficios de la información emitida por los docentes en la aula virtual.

Con los estudiantes que no acudieron al primer encuentro presencial, se les propuso hacer un encuentro posterior, a esta propuesta nos mencionaron, que no podían por sus actividades laborales, familiares y viajes.

En el segundo encuentro presencial no podemos hablar de logros ya que por dos fechas se realizó la convocatoria vía correo electrónico, mensajes y llamadas telefónicas, pero penosamente no se tuvo asistencia de los mentorizados.

3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes

La motivación por parte del mentor en sus inicios fue contundente con las actividades a realizar en el proceso, conforme pasó el tiempo hubo una etapa de frustración, al no tener respuesta por las vías utilizadas para la comunicación por parte de los mentorizados, se insistió en la comunicación por vía telefónica, era la única manera de obtener una respuesta en el menor tiempo y directamente de su pensamiento.

En cuanto a la motivación de los mentorizados a excepción de dos estudiantes, estuvo marcada por un temor, retraimiento y excusas, por no asistir o no colaborar con el proceso lo que no les permitió estar dispuestos a expresarse con naturalidad, se minimizó estas actitudes y se trató de crear un ambiente de confianza y cordialidad para generar al objetivo de la mentoría.

El no asistir al primer encuentro presencial y obtener toda la información, motivación y presentación del plan de mentoría por parte del grupo de gestión, marco una gran

diferencia, puesto que al inicio los estudiantes no tenían conocimiento del plan de mentoría, esto causó una influencia inicial directa en la motivación de los mentorizados.

Con el grupo de gestión de la UTPL se mantuvo una motivación en base a información constante y permanente sobre el proyecto.

3.4.3. Valoración general del proceso.

La valoración general del proceso lo realizaremos en base al protocolo de evaluación en una escala del uno al cinco, el mismo que se pudo aplicar a los cuatro mentorizados que cumplieron modestamente con las actividades del proceso de mentoría. Es importante mencionar que esta evaluación se aplicó vía telefónica ya que los mentorizados no acudieron a las dos convocatorias que se realizaron para el último encuentro presencial.

En el aspecto de la utilización de recursos el 100% de los mentorizados están de acuerdo en la manejo de recursos en el proceso de mentoría, en lo que tiene que ver con la metodología el 75% de los mentorizados responde que se usó la metodología adecuada, en cuanto a los objetivos el 75% de los estudiantes cree que a veces se cumplieron los objetivos, esto se debe a que los mentorizados tuvieron inconvenientes de orientación desde el inicio del ciclo académico y la proceso de mentoría inicio retrasado.

En el aspecto que considera la participación del grupo, se evaluó a dos mentorizados, los que acudieron al encuentro presencial, su participación fue activa con el mentor lo que equivale al 100% de participación del grupo, lamentablemente no podemos evaluar a todo el grupo por su falta de compromiso en la asistencia.

En el punto que evalúa la utilidad del proceso de mentoría, se obtuvo un 50% que opina que el proceso fue de utilidad siempre, mientras que un 25% de mentorizados opina que casi siempre lo fue y otro 25% responde que lo fue veces, esto se debe a que de los cuatro mentorizados dos ellos acudieron al primer encuentro presencial y pudieron presenciar la exposición del proyecto por parte del grupo de gestión y darle el valor que merece el proceso de mentoría con el aval y apoyo institucional.

En la valoración del desempeño del mentor los mentorizados respondieron en un 75% que el desempeño del mentor fue siempre adecuado y el 25% que fue casi siempre, es decir los mentorizado valoraron las actividades realizadas por su mentor. En cuanto a la organización

los mentorizados respondieron un 75% que a veces el proceso estaba organizado y un 25% de los estudiantes respondieron que casi siempre, estas respuestas son resultado de no coordinar el inicio del proceso de mentoría con el ciclo académico y la difusión apropiada del programa para los mentorizado desde un inicio.

También es importante mencionar la sugerencia que los mentorizados supieron expresar en la evaluación, que se detalla de manera textual:

Que se organice mejor el proceso desde el inicio y no cuando haya empezado el ciclo, que se realice las actividades con anticipación, que se realice encuentros presenciales cada mes y que estos sean organizados por la UTPL, que el pertenecerá a este programa le de algún beneficio al mentorizado, y que se realice una asesoría desde el principio sobre la mentoría para saber en qué consiste y poder aprovechar a nuestro mentor desde el inicio.

El proceso fue sin duda valorado en un alto grado de responsabilidad y compromiso por parte de los mentores y tutores. En cuanto a los mentorizados se pudo percibir la valoración hacia el proceso de mentoría, pero no se pudo apreciar el interés por participar activamente para ser beneficiados ampliamente de la mentoría y ser los actores destacados de sus propios logros académicos.

Como mentor valoró la gestión de ayuda hacia los estudiantes como positiva, si bien no se tuvo la respuesta esperada en los cinco estudiantes mentorizados, en todos los aspectos de la evaluación del proceso de la mentoría, pero si podemos decir que se generó un estímulo personal con impulso voluntario a cumplir con sus metas académicas.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollada.

Fortalezas

Apoyo institucional: por la envergadura de un programa de este tipo, y la dificultad de ponerlo en marcha, se cuenta con el aval incondicional de la Universidad Técnica Particular de Loja. Esto implicó:

- La intervención de agentes institucionales (tutores y grupo de gestión) encargados de seleccionar a los mentores, mentorizados y de realizar el cronograma a seguir de todo el proceso de mentoría.

- Herramientas de soporte informático: base de datos de todos los participantes en el proyecto, y el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), que facilita la información de la estructura a desarrollar en la mentoría.
- Estructura física de la institución, permitiendo utilizar las aulas para el desarrollo de encuentros presenciales con la triada de la mentoría.

El perfil de los mentores fue complementado por su carrera universitaria ya que son estudiante de último año de la titulación de Psicología, lo que conlleva un actuar propicio de conocimientos para proporcionar acompañamiento y orientación apropiada para los mentorizados.

Oportunidades

Para la institución como tal, hemos generado oportunidades para futuros proyectos de mentoría, en los que no se cometerán los errores pasados y se consolidan los aciertos de los cuales se beneficiarían los futuros estudiantes.

Para los alumnos de primer año se les brindó la oportunidad de mejorar su adaptación al medio universitario en la modalidad a distancia, proveyendo de habilidades, técnicas y hábitos de estudio que perdurarán a lo largo de su trayecto universitario.

Debilidades

No iniciar el programa de mentoría con el comienzo del ciclo académico. Esperar y confiar, que el mentorizado se involucre de manera voluntaria al proceso, lo que produjo una falta de participación activa de los mentorizados en el programa de mentoría.

Amenazas

Al mentorizado se le presentaron dificultades de orientación desde el inicio del ciclo académico, cuyas dificultades pudieron ocasionar el abandono prematuro de los estudios, es por esto que el programa de mentoría debe iniciar de manera ajustada y organizada al ciclo académico, además los mentorizados al no involucrarse desde el inicio activamente en el proceso de mentoría, y beneficiarse de las actividades realizadas, corren el riesgo de tomar la decisión de renunciar a sus estudios.

3.6. Matriz de problemática de mentoría.

Luego del desarrollo del proceso de mentoría se pudieron detectar las siguientes problemáticas:

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Inasistencia de los mentorizados a los encuentros presenciales	Por los mentorizados por consecuencia de su falta de interés al programa.	No involucrarse de manera activa en el proceso de mentoría	Mentor
Para el mentor la formación y asesoría para desarrollar la mentoría fue insuficiente	Iniciar el proceso de mentoría cuando ya había iniciado el ciclo académico	Un mentor pasivo en lo que se refiere a generar nueva actividades con sus mentorizados.	Tutores
Falta de seguimiento y evaluación por parte de los tutores o consejeros	Falta de control al proceso de mentoría para documentar las actividades y dar el debido seguimiento en base a informes y evaluaciones.	Desmotivación paulatina en la marcha de la labor de los mentores.	Tutores

En resumen las problemáticas encontradas:

Para el **mentor**, la formación presencial fue insuficiente; se considera necesaria una formación más amplia para enfrentarse posteriormente al proceso de mentoría, es decir una capacitación anticipada más intensiva y estructurada.

Por otro lado la participación de los **mentorizados**, fue inconstante por cualquier medio, esta falta de inclusión al proceso es consecuencia de la inadecuada y escasa promoción e información de parte de la institución, hacia los estudiantes que estarían incluidos en el proceso, también el atraso al iniciar el proceso de mentoría, ya que inclusive dos de los cinco estudiantes mentorizados seleccionados habían desertado de sus estudios y se tuvo que incluir a otros dos estudiantes.

De parte de los **tutores**, mantuvieron una buena labor en cuanto a orientación e información a sus mentores, pero faltó un mayor control y seguimiento del proceso para documentar cada actividad realizada.

En vista de estos escenarios la problemática se engloba básicamente, en no haber sistematizado el proceso de mentoría con el inicio del ciclo académico, lo que ocasionó en los mentorizados la falta de compromiso inicial y su participar activamente en el proceso. Además, la asesoría y entrenamiento para los participantes de la mentoría debe ser amplio (minimo 4 sesiones presenciales en un mes) y previo al inicio del ciclo y arranque del proceso de mentoría.

4. CONCLUSIONES.

- La mentoría es una estrategia de orientación que permite un proceso de participación y comunicación en pro de satisfacer las necesidades de orientación personal conjuntamente con las de inserción y adaptación al sistema educativo en la modalidad a distancia, siendo estas necesidades mencionadas, las que causaron mayor dificultad para alcanzar en el proceso de mentoría de parte de los mentorizados, debido principalmente al deterioro de hábitos adecuados, ocasionados por falta de organización en tiempos, actividades personales y laborales.
- Hay que tener en cuenta que los hábitos de estudio se establecen en el tiempo siendo fruto de la práctica y costumbre, al ser este su primer ciclo, nuestros mentorizados dieron pasos importantes en establecer hábitos de estudio que los beneficiaran en los próximos ciclos de su carrera, puesto que tres de los cuatro mentorizados tienen familia la que puede dificultar la estabilidad de un hábito conseguido.
- En cuanto a las necesidades de orientación académicas los mentorizados tuvieron una idea inicial sobre la modalidad a distancia muy diferente de lo que realmente es. Es posible pensar que es algo fácil que podría afrontar los estudios sin mucha dificultad, y con poco tiempo utilizado podría salir adelante; y se encontraron después con una dura realidad, es por esto que se les proporcionó técnicas de estudio y se trató el tema de la autorregulación transmitiendo habilidades de estudio para que progresen apropiadamente en sus carreras universitarias.
- En lo que se refiere a las necesidades de información los mentorizados como alumnos independientes, necesitaron una orientación en cuanto a la información sobre todo en los primeros pasos dentro de la modalidad a distancia. Al igual que cualquier otro campo humano que se inicia y es desconocido, necesitaron estar informados y orientados en los procesos mínimos a los cuales se enfrentarían, si bien la universidad les entregó esta información, los mentorizados no supieron beneficiarse de la misma, esto se evidenció al tener vacíos en los temas específicos como son el manejo del EVA, cálculo y promedio de notas, fechas de envíos de los trabajos a distancia, uso adecuado de guías didácticas, si bien se pudo orientar a los mentorizados en estos temas, pero la mentoría pudo ser de mayor utilidad, si se hubiera desarrollado el programa de mentoría desde el inicio del ciclo académico.

para reforzar y guiar en los temas mencionados conjuntamente con la información proporcionada por la universidad.

- Se evidenció que resultó de gran interés para los mentorizados durante todo el proceso el compartir las experiencias personales del mentor que coexistió en el transcurso de su carrera universitaria en modalidad a distancia y cómo asoció la misma con las actividades personales y laborales, los mentorizados se veían reflejados a futuro con las experiencias que su mentor les pudo compartir.
- En la escala de valoración final del proceso de mentoría, que se aplicó a los mentorizados se evidenció, el apoyo hacia el programa en general y se obtuvo de tres mentorizados las calificaciones máximas, en el aspecto que evaluó el desempeño ejecutado por el mentor, verificando de esta manera el agrado por las actividades realizadas por medio del encuentro presencial, de correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto, realizados durante el proceso de mentoría.
- Como mentor valoro la gestión de ayuda hacia los estudiantes como positiva, si bien no se tuvo la respuesta esperada en los cinco estudiantes mentorizados, pero si podemos decir que se generó un estímulo personal con impulso voluntario a cumplir con sus metas académicas.

5. RECOMENDACIONES

Con el plan piloto de mentoría, se pretende asegurar que el modelo funcione y establezca la estructura organizativa y formativa necesaria para llevarlo a cabo. Una vez superada esta fase piloto, se tratará de asegurar que el nuevo alumno que ingresa en la UTPL, pueda disponer de un compañero-mentor, que le orienten y aconseje durante, al menos, su primer ciclo, en vista de ello damos las siguientes recomendaciones.

- Que el programa de mentoría comience lo más pronto posible. En términos ideales, se deberían seleccionar y formar tanto a consejeros como a mentores a finales del ciclo anterior; y difundir el programa de mentoría a los mentorizados potenciales durante el propio proceso de matriculación.
- Determinar un medio procedente obligatorio para que el mentorizado se sienta motivado de participa activamente en un proyecto de mentoría.
- Incrementar los encuentros presenciales con el respaldo de la UTPL y que los mismos sean obligatorios a cambio de puntos extras en determinada materia.
- Promocionar masivamente por todos los medios que proporciona la UTPL, la mentoría entre iguales para que el mentorizado se sienta familiarizado con el proyecto y se cree la necesidad de incluirse en el mismo.
- Proveer un ambiente de seguridad, que el mentorizado no tenga en ningún momento durante el programa de mentoría la percepción de “estar perdiendo el tiempo”, para ello las actividades y los encuentros deben estar bien programados, con objetivos y contenidos claros, lo que mantendrá alta su motivación.
- Realizar imprescindibles algunos encuentros presenciales al inicio del ciclo entre la triada (elementos de la mentoría) para afianzar la relación de mentoría.

6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTOR

1. Título: Manual para el Mentor

2. Justificación:

El manual del mentor se planifica, en base a las debilidades detectadas en la investigación, y ante la necesidad de construir un modelo de mentoría ajustada a las características de los estudiantes en modalidad a distancia, y también al contexto cultural del Ecuador.

Esta propuesta se orienta a la formulación de una estrategia original e innovadora que fundamentalmente responde a la problemática encontrada y se adapta al contexto institucional, es factible de realizar y ponerlo en práctica.

3. Necesidades de orientación y mentoría

Considerando que la orientación es un aspecto que se debe cuidar en las Universidades con modalidad a Distancia, y el sistema debe de permitir esta orientación como aspecto básico para el éxito de sus estudiantes para enfrentar las necesidades académicas, personales, de información en definitiva las de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia, y proporcionar un **acompañamiento** que ofrezca herramientas a los estudiantes de nuevo ingreso para cubrir sus necesidades a cargo de un **mentor** que incrementa decisivamente la motivación a los alumnos proporcionándoles un aprendizaje significativo y con sentido

Para ello debemos establecer una adecuada asesoría y **formación** al mentor dotada de **seguimiento** y evaluación propiciada por el tutor con el único propósito de que el mentorizado participe de manera **activa** en el proceso de mentoría, esta participación se cristalizará con las acciones y estrategias en base a los objetivos del proceso de mentoría a través de los recursos que sean necesarios.

Las necesidades que se observan en el proceso de mentoría con el grupo de mentorizados son las de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia, evidenciadas por el incorrecto manejo de las habilidades y hábitos de estudio, a estas también se suman las necesidades de orientación académica, en donde se vislumbran las expectativas y temores de los mentorizados, en cuanto las necesidades de orientación personal, dependen y son influidas en gran magnitud por su entorno familiar y social, y por último la necesidades de

información proporcionada por el ente educativo no son suficientes, deben ser reforzadas por la diligencia de un mentor

4. Objetivos

Entendiendo que la mentoría es el "proceso de intercambio continuo de guía y apoyo orientador entre un estudiante de un curso superior (estudiante mentor) que asesora y ayuda a estudiantes recién ingresados en la Universidad (estudiante mentorizado), con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo". (Quintana 2010). Se definen los objetivos:

4.1 Objetivo general

- Facilitar el tránsito de los alumnos de primer ciclo de la Universidad Técnica Particular de Loja en modalidad a distancia, identificando sus necesidades académicas, administrativas y sociales para que solventando las mismas, puedan relacionar con éxito sus obligaciones académicas con las personales o laborales, y puedan alcanzar sus metas.

4.2 Objetivos específicos:

- Permitir involucrar a los alumnos en la acción tutorial y que se beneficien de la cercanía que brinda la relación con un compañero que no hace mucho tiempo estaba en su misma situación
- Acompañar a los estudiantes, y en particular a los que muestran mayores deficiencias en su proceso de aprendizaje
- Orientar a los alumnos a adquirir habilidades complementarias a su formación para prevenir posibles fracasos
- Potenciar el desarrollo no sólo académico sino también personal, social y profesional del mentorizado.

5. Definición de mentor

La mentoría debe su nombre a la mitología griega. Mentor era el amigo íntimo de Ulises, el protagonista de la Odisea de Homero. Antes de partir para Troya, Ulises pidió a Mentor que se encargara de preparar a su joven hijo Telémaco para sucederle como rey de Ítaca. Mentor tuvo que ejercer de padre, maestro, modelo, consejero asequible y fiable, inspirador y estimulador de retos de modo que Telémaco se convirtiera en un rey sabio, bueno y prudente (Guerra, Rubio, Fernández, Mendoza, Ballesteros, Olalla. 2009).

Razón por la cual la palabra mentor se designa a aquella persona que ejerce la función de aconsejar o guiar a otro en algún aspecto y que se encuentra en condiciones de hacerlo porque la experiencia o bien sus conocimientos al respecto lo avalan y ponen en ese lugar superior y de guía.

6. Perfil del mentor

La formación de los estudiantes mentores resulta clave para lograr los objetivos de los procesos de mentoría, proporcionándoles los conocimientos y potenciando las habilidades necesarias para atender y orientar al grupo de estudiantes de nuevo ingreso, además de aumentar su confianza en el desempeño adecuado de sus funciones.

En base la amplia revisión bibliográfica y la experiencia durante el proceso de mentoría el mentor debe cumplir con el siguiente perfil:

- La formación de los estudiantes mentores debe estar relacionada con el desarrollo de competencias en cuanto a las diferentes necesidades de orientación.
- Conocimiento del perfil de los estudiantes de nuevo ingreso.
- Conocimiento de la problemática de la orientación en el ámbito universitario
- Comprensión del proceso de mentoría y sus fases.
- Identificación de necesidades de los estudiantes de nuevo ingreso.
- Técnicas de comunicación, organización y planificación del trabajo.
- Procedimientos de resolución de problemas.

- Manejo óptimo de las herramientas tecnológicas

En concreto, los conocimientos de la parte teórica para desarrollarse como mentores debe estar desarrollada a través de capacitaciones y asesoramiento de forma presencial, que deberán proporcionar los conocimientos, recursos y destrezas básicas que capaciten al estudiante mentor con anticipación al inicio del proceso de mentoría en el desempeño adecuado de su función, mientras que la parte práctica se correspondería con el ejercicio de la actividad propia de la mentoría

7. Acciones y estrategias de Mentoría recomendadas.

Los mentores desarrollan un papel de mediador entre el alumno mentorizado y su nuevo entorno, entendido éste desde el punto de vista social, afectivo y académico. Esta interacción no sólo es una forma de incrementar el éxito académico sino también de generar un clima de bienestar de potenciar valores como la colaboración, la ayuda mutua y la solidaridad, en función a lo antes mencionado se sugiere las siguientes estrategias:

- Desarrollar una mentoría honesta en la que destaca el plano de igualdad, entender que nuestras experiencias personales y académica a lo largo de nuestra carrera, no será motivo de engrandecimiento sino más bien para compartirlo con los estudiantes que lo necesitan.
- Mantener un compromiso personal de ayuda al compañero/a, es necesaria asumir la responsabilidad de cumplir con los cronogramas establecidos.
- Lograr un clima de confianza, respeto y buena relación, en el cual prime la labor de la mentoría en las dos direcciones mentor -mentorizado, mentorizado- mentor de este modo cumplir con los tiempos establecidos
- Realizar un seguimiento continuo y una relación constante, es decir mantener una comunicación adecuada, ya sea con el soporte de la Tecnología de la Información y de la Comunicación (TICs) o encuentros presenciales semanales, quincenales o mensuales.

- Claridad de los propósitos, según como avance el proceso de mentoría cumplir los objetivos establecidos al inicio del programa.
- Trabajar en equipo (tutores- mentores- mentorizados dentro del programa de mentoría). con la finalidad de mantener un trabajo sincronizado que de hecho se materializara en los resultados.
- Usar los recursos y medios disponibles para la comunicación que nos ofrece la UTPL con toda la extensión de beneficios que brinda el Entorno Virtual de Aprendizaje.
- Mantener una actitud de iniciativa y de apertura hacia el otro, que el estudiante mentorizado tenga la confianza y seguridad que el mentor continuamente está disponible para su ayuda

En cuanto las acciones en base a la experiencia en el proceso de mentoría se mencionan:

- Primera toma de contacto entre mentor y mentorizados

La primera toma de contacto personal entre los mentores y su grupo de mentorizados puede producirse en el transcurso de cualquiera de los actos de bienvenida organizados en la mayor parte de los centros universitarios como parte de las actividades de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso.

Por lo general, en el transcurso de estas acciones se les proporciona a los estudiantes de nuevo ingreso información básica relacionada con la institución, y por extensión, con la propia universidad, pudiendo informarles también acerca del programa de mentoría, sus principales objetivos, o los beneficios que los estudiantes de nuevo ingreso pueden obtener de su participación como estudiantes mentorizados.

- Reuniones tutor-mentor-mentorizados

Durante el periodo de vigencia del programa de mentoría, la labor del estudiante mentor se debe basar fundamentalmente en la realización de las reuniones presenciales con su grupo de estudiantes de nuevo ingreso.

El horario y el lugar de celebración de las reuniones presenciales pueden establecerse de forma consensuada

En el desarrollo de las reuniones presenciales con su grupo de estudiantes mentorizados, los mentores pueden desarrollar un proceso guiado de evaluación continua de necesidades tanto de orientación y apoyo, como académicas y sociopersonales o profesionales, con el fin de determinar los contenidos a abordar en sucesivas reuniones, ajustando la dinámica de cada grupo a sus necesidades.

Este proceso puede llevarse a cabo mediante preguntas directas, en caso de que los estudiantes mentorizados no las expongan de forma abierta, o mediante el uso de técnicas de dinámica de grupos.

- Elaboración de informes

Tras la celebración de cada reunión presencial del estudiante mentor con su grupo de estudiantes mentorizados, éste debe elaborar un informe en el que quede constancia, entre otras cuestiones, de las siguientes:

- Número de reunión, fecha/hora, duración, lugar de celebración.
- Asistentes.
- Incidencias sobre la asistencia.
- Asuntos tratados.
- Comentarios/Sugerencias realizados por los estudiantes mentorizados.
- Problemas planteados y soluciones adoptadas.
- Observaciones y recomendaciones.

- Herramientas de soporte electrónico

En la fase de desarrollo de un programa de mentoría resulta de especial importancia poder contar con herramientas de soporte electrónico a la labor de los coordinadores, profesores tutores y estudiantes mentores, permitiendo abordar su envergadura, en cuanto a número de participantes, duración de la actividad, complejidad de las labores de seguimiento y evaluación, además de permitir un trabajo colaborativo y continuo entre los agentes que participan en el desarrollo del proyecto.

Estas herramientas de soporte electrónico pueden incorporarse a los servicios TIC de la universidad mediante el uso de diferentes plataformas, como es el caso del EVA.

8. Recursos

Se requiere la utilización de los siguientes recursos:

Humanos: concejero o tutor (docente de la UTPL), mentor (estudiante de último año) y mentorizado (estudiante de nuevo inicio)

Materiales institucionales: Espacio físico de los centros universitarios de cada ciudad de la UTPL, la disposición del Entorno Virtual de Aprendizaje, ipad con la información sobre el programa de mentoría, publicidad sobre el proyecto de mentoría.

Económicas: El efectivo necesario para realizar llamadas telefónicas y para el pago un plan de internet.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Batista Silva, A., Gálvez Espinos, M., & Hinojosa Cueto, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(2), 0-0.
- Bermúdez, M. (2010). *Orientación al estudiante en las universidades a distancia, situación actual y perspectivas*. En Informe de Investigaciones Educativas VII (1 y 2) 79- 98.
- Bisquerra, R. (2009). Marco conceptual de la orientación psicopedagógica. *Revista Mexicana de orientación educativa*, 6(3), 2-8.
- Boada, C. M., & Aznar, F. C. (2010). *Educación y jóvenes ex-tutelados: revisión de la literatura científica española*. *Educación XX1*, 13(2), 117-138.
- Buele, L. Bravo, C. (2014). *Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la UTPL: Evaluación de una experiencia, ciclo académico abril – agosto 2014*. Guía didáctica. Editorial EDILOJA. Loja-Ecuador.
- Capelari, M. (2009). Las configuraciones del rol del tutor en la universidad argentina: aportes para reflexionar acerca de los significados que se construyen sobre el fracaso educativo en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(8), 1-10.
- Casas Armengol, M. (2010). Tendencias actuales e innovaciones en la educación superior a distancia. Potencialidad y restricciones en Latinoamérica. *Educación superior y sociedad*, 10(2), 53-72.
- Duarte, S. R., Vasconcelos, P. V., Asencio, E. N., & Martínez, A. M. M. (2012). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación.
- Ferré, X., Tobajas, F., Córdoba, M. L., & de Armas, V. (2009). Guía para la puesta en marcha de un programa de mentoría en un centro universitario. *Mentoring & Coaching-Universidad y Empresa*, 2, 133-151.
- García González, A. J., & Troyano Rodríguez, Y. (2011). El Espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la Universidad. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*, 7(2), 1-10.
- García, M. J., Gaya López, M. C., & Velasco Quintana, P. J. (2010). *Mentoría entre iguales: alumnos que comparten experiencias y aprendizaje*. Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática (16es: 2010: Santiago de Compostela).
- García, M. F. S., Soto, N. M., López, R. A. R., & Suárez-Ortega, M. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia. *Revista de educación*, (356), 719-732.
- Guerra, T. A., Rubio, I. M., Fernández-Zapata, P. D., Mendoza, A. O., Ballesteros, A. Z., del Olmo, E. D., ... & Olalla, F. S. (2009). Sistema de reconocimiento de créditos y normas generales del proyecto mentor en la EUITI. IV Jornadas Internacionales de Mentoring & Coaching.

- Jenisa, D. (2011) *Importancia de orientación educativa*. Recuperado de <http://dori.jenisa.blogspot.com/2011/05/importancia-de-la-orientacion-educativa>.
- Manfred M.N (2009) *Necesidades humanas*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/6402471/Necesidades-Humanas-Abraham-Maslow-y-Manfred-Max-Neef>.
- Manfred M.N (2014). *La economía desenmascarada: del poder y la codicia a la compasión y el bien común (con Philip B. Smith)*, Barcelona: Icaria
- Moncada Mora, L. F. (2014). *La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 17, nº 2, pp. 173-196.
- Montanero Fernández, M. (2012). Áreas prioritarias de la orientación en el contexto educativo. Una propuesta de revisión. *Educación XX1*, 5(1).
- Moreira, M. A. (2009). Aprendizaje significativo crítico. *Indivisa: Boletín de estudios e investigación*, (6), 83-102.
- Pastrana, M. G., & Laguna, A. P. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación.
- Pereira, M. L. N. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170.
- Pérez, M., Díaz R. F., Palmero, M. E. (2011). *La orientación educativa y la acción del tutor en el contexto universitario*. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.\(1\)_05/p5.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.(1)_05/p5.html)
- Perulles, T. (2009) *Técnicas de estudio: la lectura, el subrayado y la lectura comprensiva*. Recuperado de http://www.xtec.cat/~tperulle/act0696/notesUned/tecncias_estudio1.html
- Quintana, P. J. V., Santos, F. D., Quintas, S., & Fernández, A. B. (2010). La mentoría entre iguales y el desarrollo de competencias. *Mentoring & Coaching*, (3), 71-85.
- Reimer, F. (2010). *Necesidades de una política de educación inicial en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://inversionenlainfancia.net/application/views/materiales/UPLOAD/ARCHIVOS_DOCUMENTO/documento_documento_file/36_17-Una%20politica%20de%20educacion%20inicial%20en%20AL-%20Reimers.pdf
- Rubio, M.J. (2014). *Guía general de educación a distancia*. Loja: EDILOJA
- Rubio, M.J.(2009) *Orientación y Metodología para la Educación a Distancia*. Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja. Loja Ecuador.
- Salmerón Pérez, H. (2010). Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3453/b15760406.pdf?sequence=1>

- Sánchez, M., Manzano, N., Suarez, M., Riskey, A., Oliveros, L., Cuadrado A., Román M. (2010) *Sistema de orientación tutorial en la UNED: tutoría, mentoría, y e-mentoría*. Recuperado de <http://raptor.ls.fi.upm.es/docs/programaMentoriaUNED.pdf>
- Sánchez, M., Manzano, N., Riskey, A., Suarez, M. (septiembre 2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista Educativa*, 356, 719-732
- Sebastián Ramos, A., & Sánchez García, M. F. (2012). La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada en la orientación. *Educación XX1*, 2.
- Terrón, A.M (2009) Modelos de orientación. Recuperado de http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_281207.pdf
- Torre, L. B(2009) Técnicas de trabajo intelectual. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/5/1-3-2.htm#1>
- Universidad Nacional Abierta 2014. *Educación a distancia*. Caracas. Recuperado de: <http://www.una.edu.ve/index.php/2012-05-03-15-37-38/2012-09-19-16-26-32>
- Valverde, A., Ruiz, C., García, E., Romero, S. (2009). *Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta*. Contextos educativos, 6 (7), 87-112.
- Vendrell, J. R. (2009). ¿Qué hacemos con el alumnado que no aprende? In Funciones del Departamento de Orientación (pp. 133-160). Subdirección General de Información y Publicaciones.

8. ANEXOS

Anexo 1: Carta de Compromiso

Yo, CARMEN LUCIA QUIROZ CEDILLO, con C.I. 0103370730 perteneciente al CENTRO CUENCA , después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Psicología para el periodo abril - agosto 2014; "Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Laja. Evaluación de una experiencia. Ciclo académico abril- agosto 2014", y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

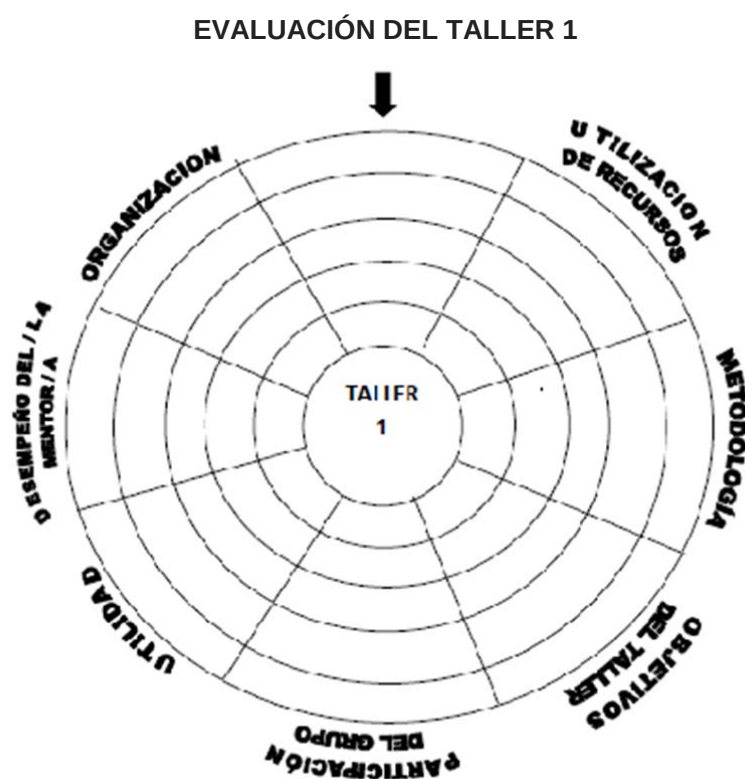
Atentamente,

.....

Carmen Lucia Quiroz Cedillo

Anexo 2: Carta de entrega-recepción del informe de los resultados de investigación

Anexo 3: Modelo de los instrumentos de investigación



¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

.....

.....

.....

.....

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACION

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

La reflexión personal. Favor no comentar con otro compañero su experiencia.

¿Qué problema enfrentó?

¿Cuál fue la causa del problema?

¿Quién le ayudó?

¿Cómo solucionó?

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Muchas gracias su aporte.

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

2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

2 Temores (miedos) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

Mi compromiso:

.....

.....

.....

.....

PROYECTO MENTORES. Cuestionario de auto-evaluación de habilidades de estudio.

La Universidad Técnica Particular de Loja interesada en conocer las necesidades de sus estudiantes en esta oportunidad le invita a llenar la encuesta sobre habilidades de estudio, sus respuestas nos servirán para el mejoramiento de nuestra oferta académica. Llene con confianza y verdad, los resultados no afectaran su status académico.

Indicación: Estimado estudiante, por favor ingrese su número de cédula, luego proceda a responder las preguntas. Para la respuesta considere lo siguiente, 1 = Nada, 2 = Poco, 3 = Regular, 4 = Bueno, 5 = Muy bueno.

Gracias por su ayuda.

Ingrese su número de cédula

1. ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto?

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

1 2 3 4 5



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

1 2 3 4 5



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

1 2 3 4 5



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

1 2 3 4 5



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

1 2 3 4 5



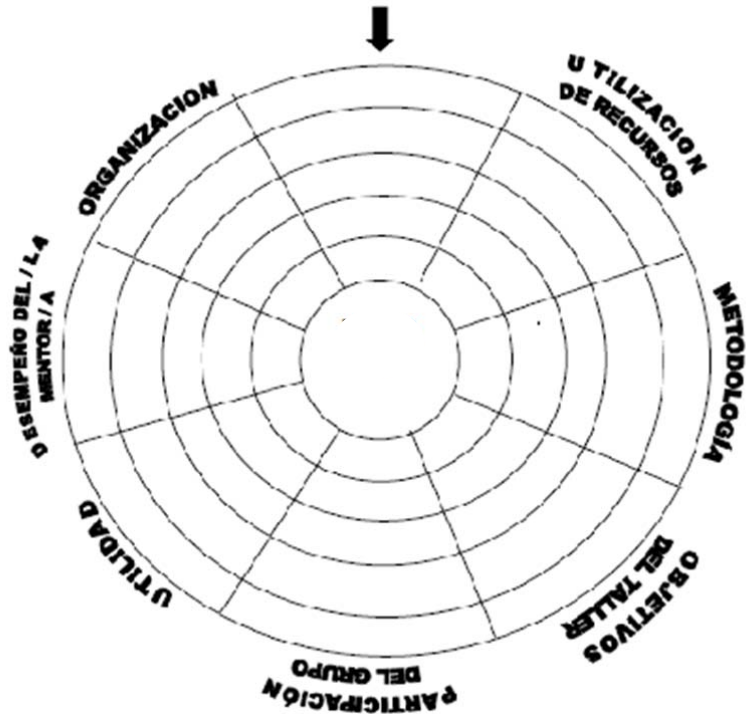
10. ¿Al final haces un recuento de lo hecho, la secuencia así como de los resultados, es decir lo aprendido y realizado para aprenderlo?

1 2 3 4 5



PROYECTO MENTORES					
CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO.	1=Nada	2=Poco	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
1 ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto?	0%	0%	20%	60%	20%
2 ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera.	0%	0%	0%	40%	60%
3 ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?	0%	0%	20%	0%	80%
4 ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?	0%	0%	40%	20%	40%
5. ¿Haces acotaciones al margen? Es decir anotaciones como frases cortas, interjecciones o bien, símbolos para destacar en un sentido u otro la importancia de lo que aparece en el texto.	0%	20%	60%	0%	20%
6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?	0%	0%	40%	40%	20%
7. ¿En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?	0%	0%	40%	40%	20%
8. Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de chequeo o cuadro comparativo la información procesada?	0%	20%	60%	20%	0%
9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?	0%	20%	0%	20%	60%
10. ¿Al final haces un recuento de lo hecho, la secuencia así como de los resultados, es decir lo aprendido y realizado para aprenderlo?	0%	20%	20%	20%	40%

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORIA



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

.....

.....

.....

.....