



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica del Ecuador

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TITULACIÓN DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito, ciclo académico abril-agosto 2014

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTORA: Larco Miranda, Viky Elizabeth

DIRECTORA: Chacón Castro, Jackeline, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister

Silvia Vaca

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación, "Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito, ciclo académico abril-agosto 2014", realizado por Larco Miranda Viky Elizabeth ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, octubre de 2014

f.

Chacón Castro, Jackeline, Dra

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Larco Miranda Viky Elizabeth, declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación, “Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito, ciclo académico abril-agosto 2014” de la titulación de Psicología, siendo la doctora Chacón CastroJackeline,tutora 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 artículo 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.

Larco MirandaVikyElizabeth

170796338-3

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi Dios, ser bueno y misericordioso,
Quien ha derramado abundante amor y bendiciones sobre mí.

Me guió en cada paso a seguir,

Me dio la fortaleza y sabiduría en cada decisión,

Me abrazó, consoló y levantó cada vez no quería seguir.

Viky Larco Miranda

AGRADECIMIENTO

*A*gradezco a Dios que me dio fortaleza y sabiduría en momentos de tribulación.

A mi madre por su incondicional apoyo y ayuda cada vez que lo necesité.

A mi esposo por su ayuda y palabras de aliento para seguir.

A mi hijo Sebastián por entenderme cada vez necesité tiempo para estudiar.

A mi hija Rafaela por su tierna compañía en mis noches de desvelo.

*P*or la comprensión que me brindaron cuando varios fines de semana,

*P*or motivos de estudio no pude compartir.

*G*racias familia por toda la comprensión y confianza depositada en mí.

Viky Larco Miranda

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1. La orientación.....	6
1.1.1. Concepto	6
1.1.2. Funciones.....	8
1.1.3. Modelos	9
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.....	9
1.2.Necesidades de orientación en educación a distancia.....	11
1.2.1. Concepto de Necesidades.....	11
1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow).....	12
1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia	14
1.2.3.1.Necesidades para la inserción y adaptación	15
1.2.3.2.Necesidades de hábitos y estrategias de estudio	17
1.2.3.3.Necesidades de orientación académica.....	19
1.2.3.4.Necesidades de orientación personal	20
1.2.3.5.Necesidades de orientación en información.....	20
1.3.La Mentoría.....	21
1.3.1.Concepto	21
1.3.2.Elementos y procesos de la mentoría.....	22
1.3.3.Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	23
1.3.4.Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría	24
1.4.Plan de Orientación y Mentoría.....	25
1.4.1.Definición del plan de orientación y mentoría	25
1.4.2.Elementos del plan de orientación y mentoría	28
1.4.3.Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes	28
CAPÍTULO 2	36
METODOLOGÍA.....	36

2.1.Diseño de investigación	37
2.2.Contexto	37
2.3.Participantes	41
2.4.Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	43
2.4.1 Métodos	43
2.4.2.Técnicas	44
2.4.3.Instrumentos	45
2.5Procedimiento	46
2.6. Recursos	48
2.6.1 Humanos	48
2.6.2.Materiales institucionales	48
2.6.3 Económicos	49
CAPÍTULO 3	50
RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	50
3.1.Características psicopedagógicas de los mentorizados	51
3.2.Necesidades de orientación de los estudiantes	59
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	59
3.2.2.De orientación académica.....	60
3.2.3. De orientación personal	61
3.2.4. De información.....	64
3.3.Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	65
3.4.Valoración de mentoría	67
3.5.FODA del Proceso de mentoría desarrollado	72
3.6.Matriz de problemáticas de la mentoría	73
5.CONCLUSIONES	74
6.RECOMENDACIONES	75
7.PROPOSTA DE MANUAL DE MENTORÍA.....	76
8.Bibliografía.....	83
9.ANEXOS	86
ANEXO 1	86
CARTA DE COMPROMISO	86
ANEXO 2.....	87
CARTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	87
ANEXO 3.....	88
HOJA DE DATOS INFORMATIVOS	88
ANEXO 4.....	89
ENTREVISTA DE EXPECTATIVAS, TEMORES Y COMPROMISO	89

ANEXO 5.....	90
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO.....	90
ANEXO 6.....	91
REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MENTORÍA TALLER 1	91
ANEXO 7	92
REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE MENTORÍA	92
ANEXO 8.....	93
CUESTIONARIO ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE VIDA ACADÉMICA	93
ANEXO 9.....	94
FOTOS CON LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS.....	94

ÍNDICE 2

Ilustración 1: Pirámide de Maslow.....	12
Ilustración 2: Elementos del proceso de mentoría.....	22
Ilustración 3: Proceso de la mentoría.....	23
Ilustración 4: Personas para la mentoría.....	42
Ilustración 5:Tareas de los participantes.....	43

ÍNDICE 3

Gráfico 1: Distribución por sexo de los alumnos mentorizados	51
Gráfico 2: Distribución por edad de los alumnos mentorizados	52
Gráfico 3: Distribución por carreras de los mentorizados	53
Gráfico 4: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio mentorizados	54
Gráfico 5: Cuestionario Proyecto de Vida	62
Gráfico 6: Evaluación taller 1, 24 de mayo 2014	69
Gráfico 7: Evaluación del proceso de mentoría, 7 septiembre 2014.....	70

RESUMEN

Este trabajo fue un proceso de investigación dirigido a cinco estudiantes de diferentes carreras de primer ciclo de la MAD de la UTPL, ingresaron con un puntaje mínimo, por lo cual se consideró necesario brindarles apoyo y orientación, para que se pueda garantizar su adecuada inserción universitaria.

Se utilizaron los métodos: investigación acción participativa, descriptivo, analítico, inductivo y deductivo y estadístico.

Para evaluar el proceso se utilizó: el cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio, registro de observación de las actividades de la mentoría, cuestionario de detección de necesidades de orientación y fichas de seguimiento al proceso.

El presente trabajo muestra la importancia y el beneficio que la orientación y la mentoría ofrecen cuando son utilizadas como estrategias en el ámbito universitario para guiar, apoyar y acompañar al estudiante.

Finalmente se propone y desarrolla un manual del mentor, el cual incluye lineamientos para realizar un proceso de mentoría exitoso.

Le invito a conocer este proceso de mentoría que sirvió de gran ayuda y motivación para que los estudiantes pudieran terminar su primer ciclo académico.

PALABRAS CLAVE: orientación, mentoría, guiar, estudiante.

ABSTRACT

This paper involved a research aimed at five students from different courses in the first cycle of the Open and Distance Education Program at UTPL. They entered with minimum marks and it was deemed necessary to provide them with support and guidance to guarantee their adequate university performance.

Participatory action research, descriptive, analytical, inductive and deductive, and statistical methods were applied.

Bibliographic and field research techniques were used. A questionnaire for self-assessment of study skills and records of observation of the mentoring activities were used as instruments.

This paper shows the importance and benefits of orientation and mentoring when used as strategies in the university environment to guide, support and monitor students.

Finally, a mentor's guide was proposed and developed including guidelines for a successful mentoring process.

You are invited to explore this mentoring process that has helped and encouraged students to finish their first academic year.

Keywords: orientation, mentoring, guiding, student

INTRODUCCIÓN

La mentoría es un proceso de orientación en diferentes ámbitos y de acuerdo a las necesidades del estudiante y sus finalidades se relacionan con contribuir a su desarrollo personal, profesional y social, de tal manera que se logre una inserción real y efectiva en el sistema de educación superior.

Así, la mentoría es un proceso que se ha desarrollado en varias universidades de habla anglosajona desde hace varias décadas, obteniéndose resultados muy satisfactorios y cuya evidencia más visible se relaciona con el descenso en los niveles de deserción. Visibilizado de esta manera, el proceso de mentoría es de vital importancia para la UTPL ya que a través de éste se pretendió implementar, modificar y mejorar los futuros procesos que se realicen en la universidad en lo referente al proceso de inserción de los alumnos que ingresan a sus aulas.

En lo relacionado con quienes participan en este proceso existen varios beneficios: para los estudiantes de primer ciclo es de gran ayuda, pues el recibir la guía y el apoyo de alguien con mayor experiencia los incentiva para que logren la autorregulación y autonomía, características esenciales de un estudiante a distancia; para los docentes es una oportunidad para aportar conocimientos, sugerencias y recomendaciones para el proceso de mentoría, así como una retroalimentación del proceso que lleva el estudiante con el apoyo del mentor; y, para los mentores es una excelente oportunidad para empatizar y compartir enseñanzas, experiencias, técnicas y habilidades de estudio.

El proyecto fue planteado y desarrollado por la Universidad Técnica Particular de Loja, en razón de que detectó un abandono temprano de los estudios universitarios, principalmente de los alumnos de primer ciclo.

Para la presente investigación fueron necesarios recursos humanos, tecnológicos, metodológicos y económicos. Los aspectos motivantes fueron la alegría de apoyar y guiar a estudiantes con algunas necesidades académicas y personales, así como la satisfacción de ver culminar el semestre a quienes participaron como mentorizados.

Entre las limitaciones, estuvo el poco interés de los estudiantes hacia el procesodementoríae inconvenientes en el uso del entorno virtual.

Los objetivos que se plantearon además de implementar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, potenciando de esta manera la calidad de los procesos de orientación académica y personal, se relacionan con elaborar una base teórica relacionada con los diferentes modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, a partir de las cuales se planificaron acciones de orientación psicopedagógica para ayudar a la incorporación de los estudiantes al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la deserción universitaria, en el marco de un clima de comunicación basado en la confianza de la relación mentor-estudiante, para de esta manera intercambiar información y determinar metas con la finalidad de analizar y valorar las acciones de mentoría entre pares; para finalmente a partir de los resultados que se obtuvieron, diseñar un manual para el mentor, el cual pueda ser un sustento válido para la eficiente y oportuna información del proceso de mentoría.

Para lograr los objetivos planteados se realizó tanto investigación bibliográfica como de campo con las cuales se fundamentó el proceso de orientación y mentoría. Además, hubo la interacción de información entre el equipo de gestión de la UTP, mentores y mentorizados durante el proceso.

La investigación está desarrollada en tres capítulos, siendo el primero, el marco teórico, en el cual se describe los conceptos, funciones, modelos e importancia de la orientación y mentoría; así como también, el concepto de necesidades y tipos de necesidades que se presentan en el ámbito universitario; entre ellas, las de inserción y adaptación, hábitos y estrategias de estudio, orientación académica, personal y de información. El capítulo culmina con la elaboración del plan de orientación y mentoría realizado a un grupo de cinco estudiantes de primer ciclo de educación a distancia.

El segundo capítulo se refiere a la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, modelos, técnicas y recursos.

Los resultados y análisis del proceso de investigación y los resultados encontrados a cada una de las necesidades planteadas en el capítulo primero lo abarca el tercer capítulo; conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones relacionadas con los hallazgos y sugerencias a la investigación desarrollada.

Y por último se plantea el manual de mentoría, el cual contiene desde la justificación para la realización del proceso, objetivos, perfil del mentor, acciones y estrategias para la mentoría hasta concluir con todos los recursos necesarios para su implementación.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación

1.1.1 Concepto

Bausela (2004) haciendo referencia a Bisquerra (1998) manifiesta que la orientación es

Un proceso de ayuda continuo y sistemático, dirigido a todas las personas en todos sus aspectos, poniéndose un énfasis especial en la prevención y el desarrollo (personal, profesional y social) que se realiza a lo largo de toda la vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos y sociales (p. 62).

González (2004) haciendo referencia a lo que indica Vigotsky, 1987 señala que

La orientación es entendida como un proceso de educación de la personalidad para el desempeño profesional responsable que tiene lugar a partir del reconocimiento de la necesaria unidad entre las condiciones internas (intereses, conocimientos, aptitudes, valores) del sujeto y externas (contexto histórico-social) categorizada como -situación social del desarrollo- y de la posibilidad de propiciar el desarrollo profesional a partir de la estimulación de las potencialidades del orientado en el proceso de interacción social (p. 27).

Otro concepto de orientación de Castillo (2009) propone que

La orientación educativa es un proceso de ayuda inserto en la actividad educativa, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo integral del estudiante escolar, universitario o aprendizaje profesional, con el fin de capacitarle para un aprendizaje autónomo y una participación activa y crítica de su proceso de maduración y de preparación para su incorporación a la sociedad en las mejores condiciones posibles (p. 254).

De acuerdo a lo manifestado por los tres autores, la meta principal de la orientación es aportar a un proceso completo de desarrollo del estudiante, es decir un desarrollo personal, profesional y social; proceso que de acuerdo a lo expuesto por González Maura (2004) se inicia a partir del reconocimiento de la necesidad del estudiante para lo cual deberá considerársele como un ser único y con necesidades específicas.

En estas tres apreciaciones de Bausela (2004), González (2004) y Castillo (2009) es importante destacar que de los tres autores, Bisquerra (1998) no manifiesta que la

orientación es únicamente para el ámbito educativo más bien la generaliza y menciona que está dirigido a todas las personas y en todos los aspectos, planteamiento con el que concuerdo ya que considero que se puede extender a otros ámbitos como al profesional, social y personal.

Uno de los aspectos positivos de la orientación es contribuir a que los estudiantes lleguen a conocerse sí mismos, se relacionen e integren a la sociedad, aprendan a reconocer las propias actitudes hacia el estudio y el aprendizaje, integrando el estudio con las tareas del hogar y laborales en muchos de los casos.

No se puede dejar de lado que este proceso de orientación se da una vez que se ha reconocido la esencial unidad entre los aspectos internos de una persona, como sus pensamientos, sus expectativas e incluso sus valores y aquellos externos como la integración y adaptación a una sociedad desarrollada.

González (2004) comparte también este concepto de orientación

Como la relación de ayuda que establece el orientador profesional (psicólogo, pedagogo, maestro) con el orientado (estudiante) en el contexto de su educación (como parte del proceso educativo que se desarrolla en la escuela, la familia, la comunidad) con el objetivo de propiciar las condiciones de aprendizaje necesarias para el desarrollo de las potencialidades de la personalidad del estudiante que le posibiliten asumir una actuación autodeterminada en el proceso de elección, formación y desempeño profesional (p. 28).

En esta relación de ayuda se crea un proceso de comunicación entre el orientador y el orientado, en el cual se intercambian ideas, pensamientos, reflexiones, habilidades y estrategias dirigidas al desarrollo de las potencialidades del orientado que le ayudarán en el proceso de educación y le permitirán desenvolverse a futuro.

Sería erróneo pensar que el orientador indique al orientado cómo hacer las cosas o que el orientador las haga por él. La función del orientador es guiar y proporcionarle técnicas y estrategias para que el orientado aprenda y pueda decidir sobre su vida profesional, adquiriendo la autonomía y responsabilidad necesarias para continuar un camino solo; debe servir de nexo entre el alumno, el profesor, la universidad y el mundo laboral.

La orientación trata de conseguir que los alumnos seleccionen inteligentemente, entre varias alternativas, la carrera que les corresponda de acuerdo a sus habilidades, potencialidades y limitaciones.

1.1.2. Funciones

Sánchez (1998) manifiesta que

Las funciones de la orientación en cada nivel educativo adquieren unas peculiaridades y tendencias que vienen determinadas, de un lado, por el corpus teórico que las fundamenta, y de otro por las características y necesidades de las personas a las que está dirigida la acción orientadora (p. 88).

.....
Si hacemos nuestros los principios fundamentales de la orientación (prevención, desarrollo e intervención social), lo que se demanda es una atención integral del alumno, cuestión básica que implica necesariamente que la orientación universitaria ha de asumir determinadas funciones (p. 98).

Al partir de estos dos conceptos claramente se afirma que las funciones de la orientación dependen por un lado de las características de la base teórica que las fundamenta y por otro, de las cualidades y necesidades del tipo de alumno a quien está dirigida. La orientación también asumirá sus funciones, basada en sus principios fundamentales: prevenir; desarrollare intervenir en sectores sociales para mejorar la situación de una persona; es así como se podrá ayudar al estudiante de una manera integral, para que este alcance un desarrollo académico, profesional y personal.

Coincidiendo con el pensamiento de Sánchez (1998) que se adscribe a los lineamientos de Bisquerra, entre los elementos más importantes de la orientación, además de aquellos relacionados con proporcionar información desde los aspectos administrativos de la universidad, a la par de aquellos referentes a las competencias tecnológicas que deben tener los alumnos, es necesario resaltar el papel preponderante que cumple desde el aspecto psicosocial, donde al mentorizado se le reconoce como un sujeto que puede necesitar ayuda desde lo personal, debiendo el orientador cumplir con esta función, entendiendo que con el bienestar que tenga el alumno, se generará un ambiente más idóneo para el trabajo académico.

1.1.3. Modelos

La orientación cuenta con varios modelos de intervención, los cuales muestran varias posibilidades para la actuación. Hoy en día hay varias clasificaciones de acuerdo al criterio utilizado; entre las que se incluye la de Bausela (2000) quien refiriéndose a Castellano (1995) propone los siguientes modelos:

- Modelo de counseling: se basa en la acción directa sobre el individuo.
- Modelo de consulta: se fundamenta especialmente en una intervención indirecta sobre grupos o individuos. Es utilizada como una medida terapéutica, preventiva o de desarrollo.
- Modelo tecnológico: se relaciona con informar, en nuestro medio hay experiencias poco relevantes.
- Modelo de servicios: actúa de manera directa sobre personas de una población que se encuentran en riesgo.
- Modelo de programas: su trabajo directo es sobre grupos, encaminados generalmente al campo educativo.
- Modelo de servicios.- actuando por programas: también actúa sobre grupos, partiendo del análisis las necesidades y su prioridad, sobre cuya base elabora programas de intervención para cubrir dichas necesidades.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario

La importancia de la orientación en el ámbito universitario radica en promover la autorrealización del hombre, la misma que Wisker (2012) tomando como referencia a Abraham Maslow

Afirma que difícilmente se puede definir la autorrealización del hombre; solamente podrá alcanzarla a través de experiencias. De acuerdo con Abraham Maslow, una persona autorrealizada no vive de esta manera permanentemente, sino que la autorrealización constituye episodios en su vida, aunque con mayor frecuencia que en el común de la gente (p. 68).

Todos los seres humanos buscan de una u otra manera autorrealizarse, cada ser como persona única e independiente sentirá de diferente manera su autorrealización, para lograrla

tendrá que unir todas sus fuerzas y alcanzar lo deseado y una vez obtenido, se acercará al eje de su ser, será más humano.

En la misma línea de Abraham Maslow coincide que las personas sanas están en la búsqueda de una motivación hacia el desarrollo. Es decir, una persona que ha satisfecho sus necesidades básicas, de supervivencia y seguridad, deja de prestarles atención y busca las de mayor jerarquía, logro intelectual, apreciación estética y la suprema que es la autorrealización. El ser humano autorrealizado actualizará sus potencialidades, obtendrá el gozo de su ser. Todo lo contrario a una persona que no ha alcanzado la satisfacción de las necesidades más elementales, quien pasará a un estado ansioso.

De allí la importancia de la orientación en el ámbito universitario, el significativo rol que desempeña la Universidad en la promoción y desarrollo de sus alumnos en todas las esferas de la vida social, personal y profesional.

Rodríguez (2002) expone que

En general en los servicios universitarios de orientación se realizan variadas actividades que van desde la información académica y profesional, la consulta psicológica y personal, la psicoterapia y apoyo psicológico, el apoyo a las familias, la educación para la salud hasta el uso de nuevas tecnologías con fines orientadores (p.122).

Como se menciona los servicios universitarios son variados, desde la información académica hasta el apoyo integral al estudiante, incluso en el ámbito personal.

Es de vital importancia que la universidad ecuatoriana incluya la orientación como parte de su estructura. Entre los beneficios que proporciona se puede citar:

- Brindar una atención integral al estudiante.
- Brindar información sobre las carreras disponibles.
- Brindar información sobre estrategias, habilidades y hábitos de estudio.
- Prestar ayuda en los temas académicos, personales, psicológicos y sociales.
- Disminuir los problemas relacionados con la adaptación e integración del estudiante al sistema universitario.
- Apoyar en el logro de una autonomía propia del aprendizaje.
- Lograr combinar las tareas de estudio con las familiares y laborales.

- Motivar al estudiante a lo largo del proceso educativo.
- Reducir el nivel de deserción de los estudiantes por falta de información, comunicación y debido a factores psicológicos, sociales, económicos y académicos.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia

1.2.1. Concepto de Necesidades

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2001) necesidad es la “carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida” (p. 1571).

Woolfolk (2010) manifiesta que una necesidad puede describirse como “... un requerimiento biológico o psicológico; un estado de privación que motiva a una persona a actuar hacia una meta (DarleyGlucksberg y Kinchla, 1991, p. 743)” (p. 382).

Partiendo de estos dos conceptos y uniéndose también a la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, el ser humano va cumpliendo sus necesidades en un orden jerárquico, desde las necesidades más básicas y elementales de supervivencia hasta llegar a las necesidades más superiores y lograr la autorrealización.

Woolfolk (2010) citando Abraham Maslow 1970 indica que

Una vez satisfechas las necesidades del ser la motivación no termina sino más bien aumenta en busca de mayor realización. Es más, se podría decir que las necesidades del ser nunca se satisfacen por completo... A manera de ejemplo se podría decir que un estudiante que no ha satisfecho su necesidad de alimento difícilmente se podrá concentrar e ir en busca de satisfacer su necesidad de logro intelectual (p. 381).

También se puede decir que necesidad es cuando una persona busca satisfacer un impulso y hace todo lo necesario para lograrlo. Estos impulsos se encuentran a diario en cada uno de los seres humanos, por lo que se podría considerar que gran parte de la conducta humana es provocada por las necesidades.

Pocas veces se satisfacen las necesidades por completo y en forma perfecta, casi siempre es posible mejorar.

1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow)

Ilustración 1: Pirámide de Maslow



Fuente: Recuperado (<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow>)

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Woolfolk (2010) refiriéndose a Abraham Maslow 1970

Señaló que los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades, la cual abarca desde las necesidades de supervivencia y seguridad del nivel más bajo, las necesidades de logro intelectual de nivel medio, hasta la autorrealización, el máximo nivel. La autorrealización es el término que utiliza Maslow para referirse a la realización personal, es decir, al logro del potencial individual. Cada una de las necesidades inferiores debe cubrirse antes de satisfacer las siguientes

.....

Maslow (1968) dividió a este grupo de necesidades en dos, al primer grupo las llamó del nivel más bajo, aquí están en orden ascendente las necesidades de supervivencia, seguridad, pertenencia y autoestima, llamadas también necesidades por deficiencia o carencia. Cuando éstas se han cubierto disminuye la motivación por atenderlas, lo que no pasa con las necesidades de nivel más alto, logro intelectual, apreciación estética y la superior, autorrealización, las llamó necesidades del ser (p. 380).

De acuerdo a la clasificación de Abraham Maslow (1968) citado en Woolfolk (2010) ubica las necesidades fisiológicas en primer lugar y son las llamadas básicas como: satisfacer el hambre, aliviar el dolor, el cansancio, la necesidad de sueño.

El segundo lugar corresponde a las necesidades de seguridad, las que se convierten en la fuerza que domina la personalidad y entre las que se incluyen: la preocupación por comprar bienes, por ahorrar, por buscar una vida tranquila para sí y la familia.

Las necesidades de amor y pertenencia se ubican en tercer lugar: la voluntad de reconocer y ser reconocido por sus semejantes; alcanzarlas implica que las necesidades fisiológicas y de seguridad ya han sido cubiertas.

En cuarto lugar se encuentran las necesidades de estima; alcanzar la satisfacción de estas necesidades es importante para el reconocimiento de uno como persona. Son de dos tipos: unas relacionadas con el sentimiento de estima que se tiene la persona para sí; y el otro relacionado con el cómo lo ven el resto de las personas (reputación, nombre social, popularidad, etc.). Los problemas en esta área producen sentimientos de inferioridad, los cuales al exteriorizarse se manifiestan como experiencias de culpa o vergüenza.

En último lugar y en la cúspide de la pirámide coloca las necesidades de autorrealización, las cuales son únicas y diferentes para cada persona, solamente se podrá iniciar este proceso cuando la persona ya ha satisfecho las necesidades básicas.

Entre las necesidades de autorrealización se encuentran la satisfacción de las propias capacidades personales, las de realizar las cosas para las cuales se es más aptos ligadas a la necesidad del desenvolvimiento de los metamotivos (conocer la verdad, producir belleza, crear un orden e impulsar la justicia).

El concepto central de la teoría de Abraham Maslow (1968) es la autorrealización, es decir que, como seres humanos se alcance el desarrollo pleno, llegar a obtener todo lo que el ser puede obtener, alcanzar el logro de identidad y personalidad plena. Y por último en cuanto al estado de trascendencia Abraham Maslow (1968) no habla mucho de éste, debido a que no son muchas las personas que han logrado alcanzarlo.

Compartiendo la creencia de Abraham Maslow (1968) citado en Woolfolk (2010), como seres humanos se busca el bien pero dependiendo del ambiente en que se desarrolla la persona se puede llegar a la degeneración.

Para la plena satisfacción de los diferentes tipos de necesidades se requiere encontrar los medios apropiados para satisfacerlas, si no llegara a pasar esto, al no satisfacer los

diferentes tipos de necesidades, la persona no podrá pasar de un estado de necesidad a otro. El logro y satisfacción de satisfacer una necesidad unida al o los impulsos necesarios y realizados para lograrla transportar al desarrollo de la personalidad en todas las esferas de la vida.

El no lograr satisfacer las necesidades acarrea resultados negativos para la persona, quien se puede frustrar o convertirse en alguien egoísta. Si no logra salir de esta etapa no caminará a la siguiente. El desarrollo se detiene en la etapa que no logró superar.

1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia

Las necesidades de orientación en la educación a distancia varían dependiendo de la carrera y el estudiante, las mismas que de acuerdo a Sánchez(1998) son:

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; los servicios y recursos que pueden realizarse online; apoyo para superar la desmotivación al estudiar, y conocer mejor los servicios de apoyo al estudiante (p. 727).

De acuerdo a Robinson (1981) citado en López (2010) existen tres tipos de necesidades del estudiante a distancia:

1. Los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje.
2. Los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal.
3. Los derivados de la situación personal del estudiante, quien suele ser un adulto, con la necesidad de compartir sus responsabilidades estudiantiles con otras igualmente exigentes, como la familia y/o el trabajo. (p. 82).

Delatante y Miskiman (1983) citados en López (2010) señalan cuatro tipos de necesidades del estudiante a distancia:

1. Manejo del conflicto de los roles.
2. Superación de deficiencias en habilidades de estudio.
3. Aumento de la motivación hacia el estudio.

4. Desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje. (p. 83).

Pérez Juste y otros (1990) citados en López (2010) clasifican las necesidades del estudiante a distancia en tres tipos:

1. Derivadas de las características de los alumnos.
2. Derivadas de la localización educativa y la naturaleza del sistema.
3. Derivadas de la naturaleza de los diferentes aprendizajes (p. 84).

Finalmente, Simpson (1992) citado también en López (2010) señala tres categorías que pueden ser consideradas como una síntesis de todas las mencionadas anteriormente. Estas categorías son:

1. Emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima).
2. Organizacionales (habilidades para la autodirección y para la interacción con la institución educativa).
3. Intelectuales (habilidades cognitivas) (p. 84).

Es interesante como López (2010) reúne los criterios de varios autores y enuncia los diferentes tipos de necesidades de orientación en la educación a distancia. Aunque cada uno de ellos lo interpretan de diferente manera se llega a lo esencial y al mismo argumento, el cual es, las necesidades de orientación son variadas dependiendo de cada persona, desde la elección de la carrera, pasando por el manejo de todos los temas referentes a técnicas de estudio hasta llegar a sus necesidades emocionales y afectivas.

Volviendo aquí a retomar la apreciación de Bisquerra (1998) citado en Bausela (2004), la orientación debe estar dirigida al desarrollo del estudiante de una manera integral, abarcando los campos académico, social y personal.

1.2.3.1. Necesidades para la inserción y adaptación

Tomando como referencia el concepto de The Free Dictionary by Farlex "Inserción.- Incorporación, inclusión de una persona o cosa en algo para que forme parte de ello".

Se puede definir a la inserción como el inicio del estudiante a la vida universitaria. Es un momento importante en su trayectoria, ya que es en los primeros años de estudio cuando se

empieza a conocer la cultura académica; los estudiantes conocen los requerimientos, normas y disciplinas que rigen el estudio universitario a distancia. Comienzan a familiarizarse con todo lo relativo a la universidad, maestros, entorno virtual, medios tecnológicos de comunicación, compañeros, deberes a distancia, pruebas presenciales, etc.

Por otro lado, como lo manifiesta Fernández, González, Minnaard, Comoglio & Pavlisevic (2012)

El objetivo de las tutorías consiste en favorecer la inserción de los estudiantes, tanto en el aspecto pedagógico como en la pertenencia a la Institución Educativa Universitaria, buscando formas de contención como también estrategias de aprendizaje, asesorando en cuanto a recursos y brindando herramientas para, que él mismo se sienta incluido en la Institución a la que pertenece (p. 7).

Para una apropiada inserción es necesario facilitar una correcta y adecuada información de los servicios universitarios y de la carrera a seguir; realizar con interés el seguimiento para que el alumno sienta que es importante que escoja y opte por una carrera universitaria que le servirá para su futuro profesional.

La inserción no incluye únicamente la integración de los estudiantes a la universidad, va más allá de esto, es decir no solo abarca los aspectos curriculares y pedagógicos; sino también los de tipo social y entorno físico.

La información que se proporciona a los estudiantes que ingresan a la universidad tiene que ser amplia e integral, no limitada únicamente a la inserción profesional, sino también enfocada a atender las diferencias individuales, sociales, culturales y de aprendizaje de los estudiantes.

Al hablar de inserción también se habla de diversidad, toda persona tiene derecho a una educación, y es el docente universitario el encargado de alcanzar esta capacidad de atención a los diferentes tipos de estudiantes.

En cuanto a adaptación se refiere, partiendo del significado del Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2001) "Adaptación.- acción y efecto de adaptar y adaptarse". Y "adaptar.- dicho de un ser vivo: acomodarse a las condiciones de su entorno" (p. 42).

Como se menciona la adaptación es cuando el individuo se acopla o ajusta a las circunstancias y condiciones que le brinda un entorno, en este caso el entorno académico.

Para que el estudiante logre una buena adaptación es necesario que sea guiado y acompañado adecuadamente al inicio de su proceso académico. Es importante que un tutor o mentor lo guíe en el desarrollo de deberes a distancia, exámenes presenciales, comparta técnicas y habilidades de estudio. De esta manera, el estudiante podrá ir desarrollando autodisciplina, autonomía, responsabilidad en el desarrollo diario de sus actividades académicas. Importante tomar en cuenta que cada estudiante tiene su propio ritmo y proceso de adaptación.

Dentro de este proceso, para construir los aprendizajes de los estudiantes se contempla desde las condiciones físico ambientales que posee la universidad, es decir, condiciones en las cuáles al estudiante le resulta trabajar más cómodo, preferencias, las características de la atención, la estructura y tipo de motivación, actitudes frente a las dificultades, estrategias de aprendizaje, forma de resolver las situaciones problemáticas, el tipo de contenidos y actividades que resuelve con mayor facilidad, las interacciones y vínculos que entabla en el aula virtual, los materiales, uso de nuevas estrategias y hábitos de estudio. La inserción y adaptación son puntos clave en el trabajo de la educación a distancia.

En este apartado es importante reconocer y enunciar que todas las personas sin distinción de raza, religión, cultura, género y edad tienen derecho a una educación de calidad. La educación debe incluir la defensa por la igualdad de derecho de todas las personas y dentro de sus finalidades debe encontrarse el tratar al máximo de evitar la deserción académica.

1.2.3.2. Necesidades de hábitos y estrategias de estudio

Las necesidades de hábitos y estrategias de estudio son primordiales e indispensables en la educación, más aún en el estudio a distancia.

Hábito de estudio es el cómo y cuándo se realizan las tareas y cómo y cuándo se estudia para las diferentes evaluaciones; se incluyen las técnicas y habilidades como: releer, hacer esquemas, cuadros sinópticos, subrayar, establecer horarios, etc. Las técnicas de estudio son herramientas que: facilitan y optimizan el estudio, mejoran el aprendizaje y hacen que el estudio sea menos desagradable y más sistematizado.

Es importante que en el desarrollo de los hábitos y estrategias de estudio el estudiante alcance autodisciplina y autorregulación con la ayuda de las estrategias que el tutor o mentor asignado por la universidad le puedan enseñar, tal como lo cita Paniagua (2013) “en consecuencia, formar estudiantes autónomos es tarea de las universidades a través de mecanismos adecuados de apoyo y tutorización del estudiante” (p. 3).

Las Universidades de Educación a Distancia tienen que estar en constante actualización y diseño de programas innovadores que apoyen a sus estudiantes, destinados a mejorar el desarrollo de su autonomía. De igual manera desarrollan materiales didácticos, libros y guías de estudio adecuadas, mejorar las vías de comunicación a través de la web; entorno virtual, e-mail, internet, chats, video conferencias, foros participativos, etc., son responsabilidad de la universidad, de tal manera que se logre que el estudiante se sienta acompañado y apoyado.

Para desarrollar hábitos y estrategias de estudio adecuadas hay que tomar en cuenta una serie de factores, algunos de ellos externos y otros internos que influyen el momento de sentarse a estudiar.

Los factores externos son las diferentes condiciones ambientales que rodean a los jóvenes cuando estudian. Para crear un ambiente adecuado de estudio como lo manifiesta Díaz Rodríguez (2010) hay que considerar los siguientes puntos:

- **Lugar de estudio.-** El mejor lugar es la propia habitación y debe reunir las condiciones de iluminación, silencio, temperatura, ventilación y mobiliario adecuadas, caso contrario es recomendable asistir a una biblioteca.
- **Temperatura.-** La temperatura debe oscilar entre los 18 y los 22 grados centígrados.
- **Silencio.-** Evitar los ruidos y las interrupciones.
- **Iluminación.-** De ser posible con luz natural. Hay que evitar los reflejos, contrastes y sombras. La luz debe iluminar directamente a lo que se está trabajando.
- **Ventilación.-** Debe renovar el aire de la habitación cada 6 horas.
- **Mobiliario.-** De preferencia debe ser fijo y estar conformado por una silla y un escritorio, los cuales deben cumplir con las especificaciones de altura, es decir permitir que los pies se asienten sobre el suelo, a la par de lograr que las rodillas y las piernas formen un ángulo recto.
- **Postura.-** La mejor forma de estudiar es estar sentado frente a una mesa y en una silla. La columna debe estar recta, los pies apoyados en el suelo, no pueden quedar colgados;

los antebrazos apoyados en la mesa; es decir una postura que sea cómoda y que favorezca el aprendizaje.

Los factores internos son las diferentes condiciones psicofísicas que se encuentra la persona cuando estudia. Hay que crear un ambiente adecuado para la tarea de estudiar considerando los siguientes puntos:

- **Relajación.-** La relajación muscular y una respiración controlada limitan la ansiedad, mantienen el cuerpo saludable y contribuyen a la lucidez mental.
- **Concentración.-** Capacidad de prestar atención a lo que se lee o a la tarea que se realiza. Se evitará pensar en los problemas y conflictos personales y familiares.
- **Fuerza de voluntad.-** Determinación que permite realizar un esfuerzo para conseguir los objetivos marcados.
- **Descansar.-** Procurar estar descansado para afrontar la sesión de estudio. Realizar descansos en la sesión de estudio para no agotarse (p.p. 22-24).

1.2.3.3. Necesidades de orientación académica

La orientación académica es también fundamental ya que al ser cada estudiante un ser y mundo diferente las necesidades son diferentes y específicas para cada uno de ellos, al inicio, durante y al finalizar los estudios.

Es importante informar y orientar sobre el funcionamiento de la Universidad, características de las carreras, una orientación sobre aspectos profesionales, toma de decisiones, el mercado laboral, la búsqueda de empleo y el éxito profesional. De igual manera la orientación debe encontrarse dirigida a aspectos informáticos básicos necesarios e imprescindibles al momento de iniciar una carrera. Entre estos: manejo del entorno virtual EVA, chats, foros, e-mails.

Existen otras necesidades de orientación como:

- Orientar y formar en la toma de decisiones académicas y vocacionales.
- Formar en las habilidades básicas para el estudio en general y, en particular, en la metodología de la enseñanza a distancia.
- Orientar para la elección la carrera: información sobre el contenido, años de estudio y características de las diferentes carreras a distancia.
- Informar sobre técnicas y estrategias de estudio.

1.2.3.4. Necesidades de orientación personal

Las necesidades de orientación afectan tanto en la dimensión académica, como a la profesional y personal. Es imprescindible brindar una orientación personal a los estudiantes antes de que empiecen su trámite de matriculación.

Asesorar al estudiante en el proceso de conocimiento de sí mismo, clarificando intereses, aptitudes y valores, además de apoyarlo en la toma de decisiones profesionales, detectar posibles carencias y ayudar a poner en relación sus capacidades e intereses con el mercado laboral.

Un estudiante satisfecho con su ámbito personal estará claro en lo que quiere y podrá tomar decisiones acertadas en el campo académico.

1.2.3.5. Necesidades de orientación en información

Como señala Sánchez (2011) es necesario que los estudiantes también tengan una orientación en información referente a los siguientes temas:

- Información sobre el propio servicio de orientación.
- Trámites administrativos.
- Contenidos de la carrera y materiales y recursos para los estudios.
- Criterios de evaluación y calificación.
- Divulgación de la oferta formativa, estructura de la Universidad, servicios complementarios, becas, etc.
- Campos de los distintos estudios universitarios, dar a conocer el mercado laboral, facilitar el acceso a organismos relacionados con el empleo, divulgar ofertas de empleo y de prácticas en empresas (p. 91).

Las necesidades de orientación en información son amplias, abarcan temas en los que se indica desde cómo matricularse hasta la información que se puede proporcionar al alumno referente a la carrera en el campo laboral.

1.3 La Mentoría

1.3.1. Concepto

Como lo menciona Wisker (2012)

Coaching, mentoría, dirección de trabajo y tutoría personal constituyen una de las principales herramientas para las relaciones interactivas individuales que vinculan al estudiante con otra persona y operan en apoyo de la experiencia global del estudiante en términos de una combinación de formación tanto académica como humana, en un contexto educativo” (p. 17).

Si bien hay otras formas de tutoría, coaching u orientación, la mentoría se diferencia de éstas en el énfasis de “cuidar” y en la ausencia de “juicios de valor”.

El proceso de mentoría puede traducírsele como de ayuda, asesoramiento, dirección o facilitación. Una relación de apoyo, un proceso de ayuda, de enseñanza-aprendizaje, un proceso de desarrollo personal.

Wisker (2012) también manifiesta que

Dado que la mentoría es tanto un proceso entre iguales como un proceso jerárquicamente estructurado (se admita o no), se escoge al mentor por su experiencia en las tareas o el rol relacionados con el trabajo profesional y la persona tutelada es escogida o escoge trabajar con el mentor para desarrollar sus destrezas y ampliar sus experiencias e ideas (p. 63).

El proceso de mentoría consiste en que un estudiante más experimentado, posiblemente mayor pero no necesariamente, guía a otro estudiante con menor experiencia para apoyarle, ayudarlo y capacitarlo, de tal manera que adquiera las destrezas necesarias para desarrollar sus propias estrategias de afrontamiento en su vida universitaria.

Incluso el mentor puede ir más allá del aspecto académico, también podrá ser una guía o apoyo en el aspecto personal si así lo requiere el mentorizado. El papel del mentor se ha definido como defensor, dirigente, guía, asesor, consultor, voluntario y protector.

En cuanto a la persona tutelada ésta puede ser escogida y asignada a un tutor o puede ser el mentorizado quien escoja a su mentor.

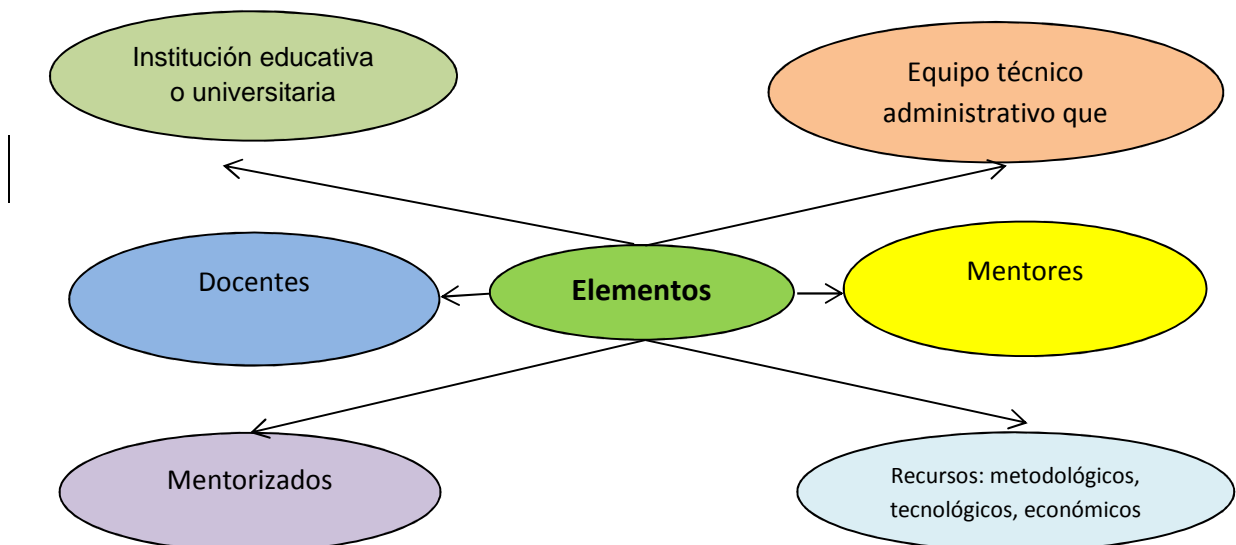
En la mentoría la experiencia es mutuamente beneficiosa, ya que se produce un intercambio de ideas, pensamiento, técnicas, habilidades y experiencias vividas. Ésta no se da exclusivamente en el campo educativo, también es posible cuando una persona desea desarrollar las destrezas necesarias para un nuevo puesto de trabajo o responsabilidad. Ni es expresamente para el ámbito académico, ya que siendo un acompañamiento, éste también puede dar en el plano personal y familiar.

Por lo expuesto, un estudiante en cualquier modalidad es una persona cuya motivación debería trascender a las necesidades básicas, para dirigir su actuación hacia la autorrealización, proceso en el cual, el alcanzar una titulación profesional cumple un rol importante; de no ser así, en ciertos casos se ha establecido que la no satisfacción de dichas necesidades puede ser un factor determinante en la deserción universitaria.

1.3.2. Elementos y procesos de la mentoría

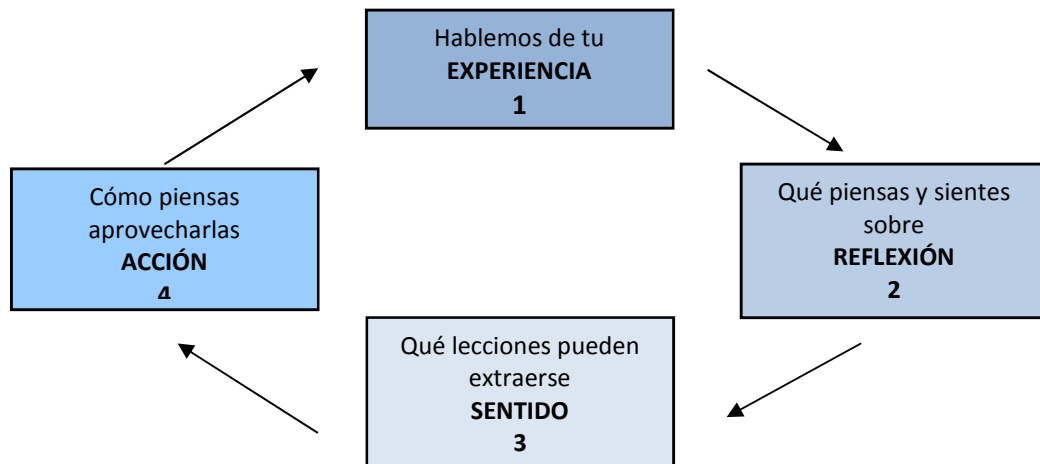
Para el desarrollo del proceso de mentoría los elementos que se describen abajo cumplen funciones esenciales y específicas. Es importante que cada una de ellos tenga claro el rol que debe cumplir para que sea un proceso de mentoría exitoso y brinden su mejor aporte al proceso.

Ilustración 2: Elementos del proceso de mentoría



El proceso de mentoría se fundamenta bajo un patrón de consultas, en una relación trídica. Es decir, el consejero orienta y dirige al mentor, y éste a su vez guía de una manera directa al mentorizado.

Ilustración 3: Proceso de la mentoría



Fuente: Manzano, N (2012)

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Se fundamente básicamente en cuatro pasos: experiencia, reflexión, sentido y acción. Pasos a través de los cuales los participantes podrán extraer en base a sus propias experiencias, pensamientos y sentidos las lecciones que les servirán de aporte para un adecuado y oportuno accionar en su proceso académico.

1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría

Los perfiles de las personas involucrados en el proceso de mentoría son:

El mentor.- Castillo (2009) manifiesta que “Probablemente el nombre de Mentor proviene etimológicamente de la raíz indoeuropea “men”, que significa “pensar” reflexionar, recordar; y, “tor” puede referirse a la idea de acción, como en la palabra “actor” (p.33). Un buen mentor debe poseer características que ayuden a sus mentorizados a pensar, reflexionar y desarrollar su autonomía de aprendizaje.

Entre las características que debe tener un buen tutor están: ser un motivador, tener la capacidad de transmitir estrategias y habilidades de estudio, flexible ante el pensamiento crítico del estudiante, poseer la habilidad de conocer las potencialidades de sus estudiantes,

disponer de tiempo para atender las inquietudes, inconvenientes o necesidades de sus estudiantes.

“La función del mentor consiste en apoyar a la persona tutelada en el desarrollo de su rol profesional o en su formación en ambientes laborales y en muchos aspectos, además de reflexionar sobre ellas y explicarlas” (Wisker, 2012 p. 63).

Wisker (2012) refiriéndose a Hall (2003) comenta que se desprenden beneficios para los mentores, entre los que se señalan: “tener un rol e identidad en la universidad, lograr un nivel de satisfacción al ayudar y apoyar a otros estudiantes, aumento de la autoestima, desarrollar destrezas sociales e interpersonales” (p. 69).

Con los antecedentes expuestos el mentor se ocupa de supervisar y contribuir al desarrollo de un estudiante durante cierto período de tiempo.

Mentorizado.- Los estudiantes mentorizados trabajarán en lograr las siguientes destrezas como: capacidad para adquirir y poner en práctica técnicas y habilidades de estudio, adquirir autonomía, autorregulación, capacidad para planificar y generar sus propios proyectos, generar confianza en sí mismos.

Es importante resaltar que tanto mentores y mentorizados aprenden a tener en cuenta las necesidades de aprendizaje de los demás, proceso en el cual los mentores pueden apoyar, ayudar, a mentorizados en relación con su aprendizaje y con sus problemas personales relativos al proceso de adaptación a la educación a distancia en la universidad; esto ayuda a los nuevos estudiantes a comprometerse más con sus estudios universitarios.

El mentorizado debe mantener una actitud de apertura hacia el trabajo del mentor, quien a través de sus diferentes funciones le apoyará a desarrollar de mejor manera su proceso académico, proceso en el cual incluso pueden presentarse pedidos de rectificaciones y cambios, los cuales deberán ser asumidos desde una visión académica y no con una connotación de tipo personal.

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

La mentoría es considerada como un medio para reforzar y mejorar destrezas, aprender y desarrollar otras nuevas; potencia y capacita tanto a la persona tutelada como al mentor. Como estrategias que contribuyen a elaborar un plan de mentoría satisfactorio se puede mencionar:

- Capacitación a futuros mentores.
- Supervisión de la ejecución del programa.
- Agrupamiento de mentores y mentorizados de acuerdo a criterios semejantes.
- Apoyo a los mentores.
- Actividades estructuradas para los mentores y mentorizados.
- Contacto frecuente y duración de la relación entre mentores y mentorizados.

En la actualidad gracias a todos los beneficios tecnológicos, la mentoría puede desarrollarse también en línea. La información y los comentarios de apoyo pueden ser muy útiles en un entorno virtual, a través del cual se pueden superar los obstáculos de tiempo y distancia. En este caso, se incrementará el uso de correo electrónico, uso de Skype, chat, foros participativos, video conferencias, etc. Además, del contacto virtual se pueden aplicar entrevistas, encuestas y encuentros presenciales.

A través de esta mentoría puede darse un intercambio increíble de conocimientos, ideas, técnicas y enfoques que enriquecen tanto al mentor como a los mentorizados, llegando de esta manera a lograr un apoyo mutuo.

1.4. Plan de Orientación y Mentoría

1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría

Como lo menciona Castillo (2009)

La orientación educativa es un proceso de ayuda en el campo educativo, su objetivo es ayudar al desarrollo integral del estudiante para que éste logre un aprendizaje autónomo y proporcionarle las herramientas necesarias para su incorporación y mejor desenvolvimiento en su campo laboral futuro (p. 254).

Tomando como base el concepto que antecede, el Plan de Orientación y Mentoría se convierte en el plan que de una manera ordenada y deliberada realiza el centro universitario

para plasmar la orientación educativa que quiere plantear y desarrollar en beneficio de los estudiantes.

Otro concepto que propone Castillo (2009) es

Para llevar a cabo el Plan de Acción Tutorial es indispensable que exista el tutor, éste es la persona encargada de coordinar la orientación o mentoría de los alumnos, quien debe desarrollar acciones tutoriales dirigidas a atender los aspectos de desarrollo, maduración y aprendizaje de cada uno de sus alumnos (p. 254).

Cada mentor realizará su propio Plan de Acción Tutorial, éste se lo realizará en base a la valoración inicial de los mentorizados. González (2004) manifiesta que el plan de acción consiste en definir qué se va a transformar, para qué, cómo, dónde y en qué tiempo.

- El **qué**, es el objeto, sobre qué aspectos se va a trabajar. En este caso podría estar dirigida a potenciar el desarrollo profesional del estudiante.
- El **para qué**, se precisa en los objetivos. Qué se pretende lograr y cuáles son los resultados esperados con la aplicación de la estrategia.
- El **cómo**, qué vías, qué recursos metodológicos se utilizarán para el desarrollo del plan de acción.
- El **dónde**, en qué ambiente de aprendizaje se va a aplicar la estrategia curricular o extracurricular, en qué nivel; asignatura, año académico, carrera.
- En **qué** tiempo se desarrollará el plan de acción. No se logran los mismos resultados cuando el período de tiempo es corto, es decir si la orientación será solo un semestre o por toda la carrera. (p.114).

Una vez elaborado el plan de acción hay que ponerlo en marcha, de esta manera se podrá conocer si se necesitan realizar cambios o ajustes para lograr los resultados esperados.

Llevar un registro detallado de la ejecución del plan, permitirá en el futuro realizar la evaluación y mejoramiento. Finalizado la aplicación del plan de acción, se debe realizar la evaluación integral de la estrategia, de tal manera que se pueda valorar su efectividad y mejorarla.

El plan de tutoría es el instrumento que sirve para poner en marcha la orientación y mentoría planeada. Hay que seguir una estructura planificada para que su desarrollo tenga un

adecuado desenvolvimiento y realizar los cambios necesarios en un futuro si fuera este el caso para lograrla la eficacia y conseguir los objetivos planteados.

Características de un PAT

Castillo (2009) cita las características generales que hay que tener en cuenta:

- Hay que adecuar el plan de orientación de acuerdo al contexto, recursos y personas.
- Es necesario conocer los intereses y expectativas que tienen los estudiantes así como su disponibilidad y predisposición.
- El plan debe ser funcional y operativo. Se programarán las actividades que realmente se podrán realizar.
- Debe estar basado en un trabajo en equipo en el cual se debe lograr la participación y responsabilidad de cada uno de sus miembros.
- Debe incluir un sistema de evaluación para evaluar la efectividad del plan de orientación y revisar si necesita introducir cambios.
- Proponer actividades con las cuales se cumplan los objetivos propuestos.
- El plan no tiene una estructura cerrada sino más bien flexible para adaptarse dependiendo del tipo de estudiantes.(p.256).

La realización de un PAT implica tres aspectos fundamentales: **1.** Diseño del plan; **2.** Incorporar el plan de acción al plan general de la universidad. **3.** Concretar el plan en actividades de acción.

De acuerdo a lo que indica Wisker (2012) para llegar a obtener planes de mentorías satisfactorios es importante:

1. Supervisión de la implementación del programa.
2. Examen de futuros mentores.
3. Emparejamiento de mentores jóvenes de acuerdo con criterios relevantes.
4. Formación previa al emparejamiento y formación continuada.
5. Supervisión y apoyo a los mentores.
7. Actividades estructuradas para los mentores y jóvenes.
8. Frecuencia de contacto y duración de la relación (p. 68).

Como lo mencionan los dos autores las características para desarrollar un plan de mentoría satisfactorio son esenciales que inicien desde el conocimiento del tipo de interés y expectativas que tiene cada uno de los estudiantes hasta la correcta supervisión y evaluación por parte de los mentores.

Un plan de orientación y mentoría bien estructurado es la base arquitectónica para que el proceso de mentoría se desarrolle de una manera eficaz.

1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría

Los elementos de un plan de mentoría son:

- **Diseño y planeación del programa.-** Este es el primer elemento y su desarrollo es clave para la elaboración del programa .En este elemento se conocen los estudiantes con los que se trabajará, cuántas reuniones existirán con los mentores y mentorizados, los propósitos del programa de mentoría, como: socialización, apoyo académico, trabajo/orientación profesional, y para culminar, la forma de evaluar el progreso y el éxito del programa.
- **Manejo del programa.-** El programa de mentoría bien estructurado promueve exactitud y eficiencia, establece credibilidad y permite medir el progreso e identificar las áreas que necesitan mejoramiento.
- **Operaciones del programa.-** Las operaciones que se realicen durante el programa tienen que cumplirse día a día en forma regular y concreta.
- **Evaluación del programa.-** Algo distintivo de los programas de mentoría es mantener un mejoramiento continuo de la calidad.

Hay que realizar una evaluación periódica para conocer si se están alcanzando los objetivos propuestos y los resultados esperados.

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

PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA

El presente plan de mentoría fue diseñado para ayudar, apoyar y acompañar a cinco estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Objetivo

- Potenciar el desarrollo de cada uno de los estudiantes mentorizados a fin de que cada uno de ellos adquiriera las destrezas necesarias como autonomía, responsabilidad y autodisciplina para culminar su estudio a distancia.

Objetivos específicos:

- Apoyar y guiar a cinco estudiantes del primer ciclo de estudio a distancia en su primer ciclo académico.
- Facilitar el uso de la plataforma virtual EVA.
- Asesorar en temas académicos como: técnicas de estudio, desarrollo de guías a distancia, presentación a evaluaciones presenciales.
- Transmitir la motivación necesaria para que cada estudiante se sienta a gusto y con ganas de seguir y culminar la carrera escogida.
- Acompañar, escuchar y ayudar en lo que sea posible en temas personales, familiares y laborales, si así lo requiere y permite el estudiante.
- Lograr que el estudiante termine su primer ciclo académico.

Participantes.- Equipo técnico y administrativo de UTPL, mentores, mentorizados.

Lugar.- El proceso se lo realizó en la ciudad de Quito.

Fases.- El plan de mentoría se realizó en cuatro fases.

Fase 1.- Construcción de la relación de confianza.- Esta fase dio inicio con el primer encuentro presencial entre mentores y mentorizados el 24 de mayo de 2014 en el centro Quito de la UTPL. Es importante que en esta fase se logre empatía y confianza entre los participantes, para que se sientan libres y cómodos de expresar sus inquietudes y sus sentimientos respecto a los temas a tratarse y el proceso en general.

En el primer encuentro se realizó la presentación del mentor y mentorizados, en esta ocasión hubo la asistencia de dos mentorizados, con ellos se compartió las características generales de la educación a distancia y cómo se desarrollaría el proceso de mentoría. Hubo un buen inicio, fueron abiertos, manifestaron sus inquietudes, temores y expectativas respecto al proceso y al estudio a distancia en general. Estuvieron contentos y entusiasmados por el apoyo que la universidad les estaba brindando.

Con los tres participantes que no asistieron al encuentro presencial, se los contactó mediante llamadas telefónicas y vía e-mail con información general del proceso y con los datos personales de quien se desempeñaría como su tutora, para cuando requieran llamar o enviar un e-mail por cualquier duda, inquietud o problema que se presente en este primer ciclo académico.

Fase 2.- Intercambio de información y definición de metas.- Esta fase inició una vez que se realizó el primer contacto presencial y telefónico con cada uno de los cinco estudiantes mentorizados.

Días después del encuentro presencial se inició el contacto telefónico y vía correo electrónico con tres de los mentorizados principalmente, en esta fase se empezó el intercambio de información, así como también los objetivos que cada uno de ellos se había trazado para este primer ciclo académico.

Fase 3.- Consecución de metas y profundización del compromiso.-Luego de dos semanas de iniciado el proceso, se enviaron correos electrónicos, con algunos temas referentes a: técnicas y habilidades de estudio, cómo realizar un proyecto de vida, de qué manera se puede llegar a ser un estudiante autorregulado.

Con los e-mails enviados a todos los mentorizados y el seguimiento de llamadas se empezó la consecución de metas y profundización del compromiso adquirido.

Fase 4.- Terminación/evaluación de la mentoría y planificación del futuro.- La fase de evaluación tuvo dos momentos, el primer en el encuentro presencial realizado en la centro Quito de la Universidad Técnica Particular de Loja, en el cual mentores y mentorizados llenaron un formato de evaluación del primer taller, a la par de proporcionar sugerencias para el proceso de mentoría a desarrollarse.

La segunda evaluación se realizó el 7 de septiembre, día de exámenes supletorios, en el cual se trabajó en una reunión con tres mentorizados para conocer cómo les pareció el proceso de mentoría, las falencias y fortalezas que tuvo éste, se realizó además una evaluación del proceso de mentoría en general, así como con un cuestionario para identificar los factores que influyen en el rendimiento académico y en la deserción estudiantil de pregrado, con el fin de obtener información para la toma de decisiones y el diseño de

estrategias que permitan mejorar el rendimiento y disminuir los porcentajes de deserción en la Universidad.

Una vez publicados los resultados de los exámenes supletorios se realizó el cierre del proceso, tomando contacto con cada uno de los estudiantes para conocer los resultados, todos aprobaron las materias en las cuales se quedaron y estaban en proceso de matriculación para el segundo ciclo, lo que puedo denominar que es su planificación futura.

Finalmente, se agradeció telefónicamente y vía correo electrónico a cada uno de ellos por la participación en el proceso.

Metodología y estrategias.- La forma de trabajo con cada uno de los estudiantes mentorizados fue a través de llamadas telefónicas, envío semanal de información con temas relativos a la universidad, hábitos y estrategias de estudio y temas de motivación; de igual manera se solventaron dudas e inquietudes que se presentaron en el camino.

Para alcanzar el objetivo propuesto se trabajó con cada estudiante mentorizado a través de conversaciones telefónicas, e-mails, chats y dos encuentros presenciales, uno en el centro de Quito de la Universidad Técnica Particular de Loja y el otro fue independientemente con cada mentorizado debido a problemas de tiempo y distancia.

Cronograma.- El presente plan de mentoría se lo realizó en cuatro meses, desde el 24 de mayo hasta el 26 de septiembre.

Actividades planificadas (cuadros adjuntos)

Para el cumplimiento del plan de mentoría y de acuerdo a las fases planificadas, se proyectó la realización de diferentes actividades, entre ellas: intercambio de información vía e-mail, llamadas telefónicas, encuentros presenciales y se consideró el cronograma propuesto por la UTPL para la realización de este proyecto.

Al término de la mentoría se aspira que los estudiantes conozcan el sistema de educación a distancia, manejen de forma eficiente el entorno virtual EVA, de tal manera que éste sea una herramienta de apoyo y guía para el mentorizado, que hayan desarrollado la suficiente autonomía, responsabilidad y autorregulación para continuar con sus estudios y hayan concluido y aprobado su primer ciclo académico.

Las actividades se planificaron en función de las necesidades detectadas en el grupo de mentorizados, agrupándolas en las de inserción y adaptación, de orientación académica, de información y/o de orientación personal.

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS / MEDIOS	TIEMPO
De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia				
1.Generalidades de la educación a distancia.	→ Lograr que el estudiante conozca las normas generales de la educación a distancia.	<ul style="list-style-type: none"> → En el primer encuentro se compartió con los mentorizados las generalidades de la educación a distancia. Dos mentorizados asistieron. → Para los estudiantes que no asistieron, en este caso tres, se les comunicó telefónica. → Envío de correo electrónico a los mentorizados con datos de la mentora, ratificando el compromiso de apoyarles y guíales en lo que necesiten, actividad realizada con cinco mentorizados. 	Teléfono fijo y/o celular Computador, internet, e-mail	Total 5 días
2. Conocer la forma en la que se desarrolla el proceso de mentoría.	→ Conseguir que el estudiante conozca cómo se desarrollará el proceso de mentoría así como también los beneficios que éste implica.	<ul style="list-style-type: none"> → Explicación del proceso de mentoría en el primer encuentro presencial con mentorizados. Dos mentorizados. → Explicación a través de llamadas telefónicas a mentorizados que no asistieron al primer encuentro, tres mentorizados. 	Teléfono fijo y/o celular	Total 5 días
3.Manejo de la plataforma tecnológica.	→ Lograr que el estudiante posea el conocimiento adecuado y necesario para el manejo de la plataforma tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> → Envío de correo electrónico, un mentorizado. → Respuesta a inquietudes respecto al entorno virtual EVA, cinco mentorizados. 	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular.	Durante aproximadamente los dos primeros meses hubieron preguntas respecto a la sistema virtual EVA.

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS / MEDIOS	TIEMPO
De orientación académica				
1. Desconocimiento sobre la forma de desarrollar las guías.	→ Lograr que el estudiante conozca ampliamente como es la forma correcta del desarrollo de las guías a distancia.	→ Respuesta a inquietudes de dos mentorizados en cuanto a cómo desarrollar la parte de ensayo de los deberes a distancia, se recibe consulta de tres mentorizados.	Teléfono fijo y/o celular	5 días
2. Conocimiento técnicas de estudio.	→ Trasmitir al estudiante técnicas y habilidad de estudio a distancia.	→ Envío de correo electrónico, cinco mentorizados. → Seguimiento con llamadas telefónicas, cinco mentorizados, únicamente de dos se logró respuestas.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular	7 días
3. Conocimiento cómo llegar a ser un estudiante autorregulado y autónomo.	→ Lograr la autonomía y autorregulación en el aprendizaje-	→ Envío de correo electrónico a los cinco estudiantes la presentación sobre el tema. → Llamadas de seguimiento, sólo uno de ellos contestó.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular.	7 días

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS / MEDIOS	TIEMPO
De información				
1. Conocer sobre los horarios de las tutorías de los docentes y evaluaciones presenciales	→ Lograr que el alumno conozca dónde puede revisar los horarios tutorías y la forma en que se realizan las evaluaciones a distancia.	→ Envío de correo electrónico con la información solicitada (cuestionarios que el profesor subió al EVA), dos mentorizados. → Llamada telefónica para explicar el mecanismo de las evaluaciones presenciales y horarios de tutoría, cinco mentorizados.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular	4 días
2. Información sobre publicación de notas de evaluaciones presenciales y cuadernillos de preguntas de los exámenes.	→ Lograr que el alumno conozca fechas de publicación de exámenes y como descargar los cuadernillos de preguntas de las diferentes materias.	→ Envío correo electrónico con indicaciones de sobre publicación de notas y como descargar los cuadernillos de preguntas referentes a los exámenes que se hayan rendido, cinco mentorizados. → Seguimiento con llamadas telefónicas, contacto con tres mentorizados.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular	3 días
3. Conocimiento sobre principios, herramientas y beneficios del estudio a distancia.	→ Concienciar sobre los beneficios y herramientas del estudio a distancia.	→ Envío de correo electrónico con información sobre la educación a distancia, principios, herramientas y beneficios.	Computador con acceso a internet	5 días
4. Estudio eficaz y provechoso.	→ Concienciar sobre qué es el estudio eficaz y provechoso.	→ Envío de correo electrónico información del tema, cinco mentorizados. → Seguimiento con llamadas telefónicas, contacto con dos mentorizados.	Computador con acceso a internet. Llamadas telefónicas.	5 días
5. Conocer los beneficios del estudio a distancia	→ Concienciar de los beneficios del estudio a distancia.	→ Envío de correo electrónico, herramientas y beneficios del estudio a distancia, cinco mentorizados. → Seguimiento llamadas telefónicas.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular.	7 días

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS / MEDIOS	TIEMPO
De orientación personal				
→ Cómo saber cuál es la carrera adecuada.	→ Lograr que el estudiante descubra su verdadera vocación y esté seguro con la carrera elegida.	→ Intercambio de correos electrónicos. → Llamadas telefónicas. → Investigación sobre materias y campo laboral para las dos carreras.	Computador con acceso a internet. Teléfono celular y/o fijo	3 semanas
→ Realización de un bosquejo de proyecto de vida y concientización del mismo.	→ Concienciación de la importancia de realizar y tener un proyecto de vida.	→ Envío de presentación de proyecto de vida. → Seguimiento con llamadas telefónicas.	Computador con acceso a internet. Teléfono celular y/o fijo	2 semanas
→ Indecisión en continuar con los estudios. Autoestima, se sentía menos que otras personas.	→ Lograr que se reconozca como una persona igual a otra y que puede alcanzar un nivel superior académico con esfuerzo y dedicación.	→ Correo electrónico, un mentorizado → Seguimiento a través de llamadas telefónicas. un mentorizado.	Computador con acceso a internet. Teléfono fijo y/o celular.	7 días
→ Motivación personal	→ Motivar para que la persona no deje la carrera a causa de su embarazo.	→ Seguimiento a través de llamadas telefónicas. . → Visita al hospital, un mentorizado.	Teléfono celular Auto para movilización	3 semanas

CAPÍTULO 2
METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación” (Hernández. 2006).

A través del diseño de investigación se conoce qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancia. La meta de un diseño de investigación sólido es proporcionar resultados que puedan ser considerados creíbles.

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

- Exploratorio: Se trata de una exploración inicial en un momento específico.
- Descriptivo: Se podrán 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 la modalidad abierta y a distancia de la UTPL. La misión del investigador se dio por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método de IAP está 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 fue: 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 se encontraron las estrategias e instrumentos que permitieron 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 Maldonado, Bravo Ojeda, 2014, p. 15).

2.2. Contexto

Entre las características de la educación a distancia según lo menciona Lorenzo García Aretio (1987) se pueden citar:

- La distancia que existe entre el profesor y alumno, ellos no participan en un mismo espacio, pero gracias a la tecnología pueden estar en constante comunicación.
- La responsabilidad y autonomía que desarrolla el estudiante a distancia. El estudiante es dueño de su propio tiempo, de las técnicas y habilidades que desarrolle.
- La comunicación que existe entre profesor y alumno, puede estar basada en alguna reunión presencial y varios encuentros a través de la web como skype, chat, etc.
- El soporte de la universidad, la misma que se encargará de la planificación, diseño y entrega de materiales necesarios para cada uno de las carreras y estudiantes matriculados en las diferentes facultades (Recuperado de espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf).

Por otro lado, cabe mencionar lo que señala Elena Dorrego (2006) haciendo referencia a Kearsley (2000, p.p. 4-10) a cuáles son las características de la educación en línea: “colaboración, conectividad, centrado en el estudiante, sin límites de lugar y tiempo, comunidad, exploración, conocimiento compartido, experiencia multisensorial, autenticidad” (p.6).

El alumno a distancia es el actor de su propio desarrollo profesional. La educación a distancia demanda gran esfuerzo y dedicación, es por esto que, los alumnos tienen que desarrollar ciertas características que les ayudarán en el desenvolvimiento y culminación de su carrera.

Entre estas características se puede nombrar: **1.** Ser disciplinados y organizados en sus horarios de estudio. **2.** Adquirir gran sentido de responsabilidad. **3.** Ser cumplido en entrega de deberes y presentación a exámenes. **4.** Ser perseverante. **5.** Desarrollar la capacidad investigativa y actitud crítica. **6.** Autonomía en el aprendizaje. **7.** Desarrollar hábitos y técnicas de estudio.

La educación a distancia es un gran aliciente y ayuda ya que puede llegar a un sin número de lugares, destinadas a personas de cualquier, edad, cultura, raza e ideología que por la distancia, el tiempo, la edad, situación económica, horario de trabajo no optaron por una modalidad presencial.

En esta modalidad de estudios, la Universidad Técnica Particular de Loja es un sistema que anhela llegar a todos los rincones del país, especialmente aquellas personas que por varias razones no pudieron asistir a una universidad presencial.

Es una institución que ha desarrollado a partir de 1971 gran cantidad de programas académicos, a través de la modalidad de educación a distancia. Cuenta con 83 centros universitarios ubicados en varias provincias del Ecuador, y tres en el extranjero en: Roma, Madrid, Nueva York y Bolivia. Todos los centros están conectados mediante el sistema de aulas virtuales. (Recuperado de UTPL <http://www.utpl.edu.ec/utpl/campus-utpl/centros-universitarios>).

La UTPL es pionera de la Educación a Distancia en Ecuador y Latinoamérica, en la actualidad hace posible la formación superior a más de 24.000 estudiantes a nivel nacional e internacional en titulaciones de pregrado, posgrado y programas especiales, a través de sus Centros Universitarios.

Desde su creación, en 1976, se caracteriza por seguir las líneas generales de los sistemas de educación a distancia mundiales, ofrecer la posibilidad de personalizar los procesos de enseñanza-aprendizaje; al tiempo de promover la formación de habilidades para el trabajo independiente y auto responsable: *el alumno es el protagonista de su formación*. La eficacia del **modelo de educación a distancia** se sustenta en la exigencia académica y su sistema de evaluación presencial. (Recuperado de UTPL <http://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/modalidad-abierta-y-distancia/>).

El Centro Regional Quito está ubicado en la Av. 6 de Diciembre 31-47 entre Whimper y Alpallana. Cuenta con personal calificado que se encarga de brindar atención a los estudiantes en todos los servicios académicos. La UPTL al igual que otras universidades a distancia como la Open University en Reino Unido y la UNED en España.

Cumplen el principio de igualdad de oportunidades que promulgan los organismos nacionales e internacionales permitiendo el acceso real a la educación superior a todas las personas que lo deseen, siempre y cuando reúnan los requisitos mínimos de haber obtenido el bachillerato (Gómez, 2014, p. 28).

En el sistema de estudio a distancia la persona fundamental y quien actúa como núcleo es el estudiante. Aun cuando la universidad se encarga de entregar todos los recursos necesarios para los estudios, siempre pueden aparecer factores que cambian el normal desenvolvimiento del estudio a distancia.

Como lo manifiesta Moncada Mora (2014) “el mayor porcentaje de abandono ocurre en el primer semestre o año de universidad, fenómeno que no sucede solo en nuestro país sino más bien en todos los países” (p. 175). Es por esta razón que se plantea la presente investigación, para encontrar las causas más frecuentes del abandono universitario y cómo se las puede eliminar para contribuir con la disminución de la deserción universitaria.

En un estudio realizado de abril-agosto 2012 en la UTPL a un grupo de 6.715 estudiantes que representan al 82% de la población estudiantil del Ecuador en el sistema de estudio a distancia, se pudo concluir que el 40,6% abandonan por motivos académicos; el 8,9% abandonan por motivos no académicos; el 32,6% permanecen por motivos académicos; el 17,5% permanecen por motivos no académicos (Moncada Mora, 2014, p. 177).

Cuando el estudiante abandona la universidad es él mismo la persona más afectada debido a que no tiene la motivación para continuar con sus estudios y éstos pasan a un plano secundario.

Moncada Mora (2014) hace una clasificación de los factores que influyen en el abandono del estudio universitario haciendo referencia a Álvarez Manrique (1997) y los divide en dos partes, “los primeros atribuibles a cuestiones personales, familiares y del entorno social y económico y los segundos académicos (bajo rendimiento académico)” (p.171).

Coincidiendo con el autor es evidente que el estudiante universitario cuando abandona sus estudios, lo hace bien sea a causa de problemas familiares, económicos y/o por su rendimiento académico. De aquí la gran importancia de realizar un proceso de mentoría eficaz, con el cual se pueda lograr que muchos estudiantes a pesar de sus múltiples problemas puedan continuar con sus estudios.

De la misma manera Moncada Mora (2014) recurriendo al trabajo

“Variables psicológicas y educativas en el abandono universitario” de Bethancour, Cabrera Pérez, Hernández Cabrera, Álvarez Pérez & González Alfonso (2008) presenta cuatro modelos teóricos (adaptación, estructural, economicista, psicoeducativo) que los autores enmarcan en dos variables: la primera atribuible al alumno y la segunda al contexto académico y social (p. 176).

Por lo manifestado, y haciendo referencia a varios autores se puede concluir que en el abandono del estudio universitario hay una estrecha correlación entre la parte personal del alumno y el elemento académico. En el primer caso, al relacionarlo con causas como: el trabajo, la familia y la falta de tiempo; no es fácil que el estudiante asuma la responsabilidad de que su salida se debe a los problemas académicos que enfrenta, puesto que el estudio a distancia exige y demanda responsabilidad, autonomía, dedicación, autodisciplina, investigación, creatividad, buen manejo del tiempo y cumplimiento a tiempo de tareas y exámenes.

Otras de las dificultades que puede incidir en este abandono, se relaciona con la falta y poco conocimiento de técnicas y habilidades de estudio que faciliten el camino de su aprendizaje como son: el subrayado, elaboración de resúmenes y mapas conceptuales, que son técnicas que permiten a lo largo de la carrera, optimizar el tiempo y mejorar el entendimiento de la materia.

La Universidad Técnica Particular de Loja ha implementado un sistema de mentoría entre pares para el período académico abril-agosto 2014; sistema en el cual se encuentran trabajando 57 mentores, a cada uno de ellos se les ha asignado cinco estudiantes de nuevo ingreso a primer ciclo, previamente seleccionados por el equipo de gestión del proyecto mentores de la Modalidad Abierta y a Distancia.

2.3. Participantes

Los participantes fueron alumnos de primer semestre del ciclo académico abril-agosto 2014 que en la prueba de aptitudes generales no superaron la media aritmética.

Fueron asignados cinco estudiantes a cada mentor. En mayo del 2014 la Universidad entregó el listado de los cinco estudiantes mentorizados, con sus respectivos número telefónicos para que el mentor contacte a sus estudiantes vía telefónica o correo electrónico.

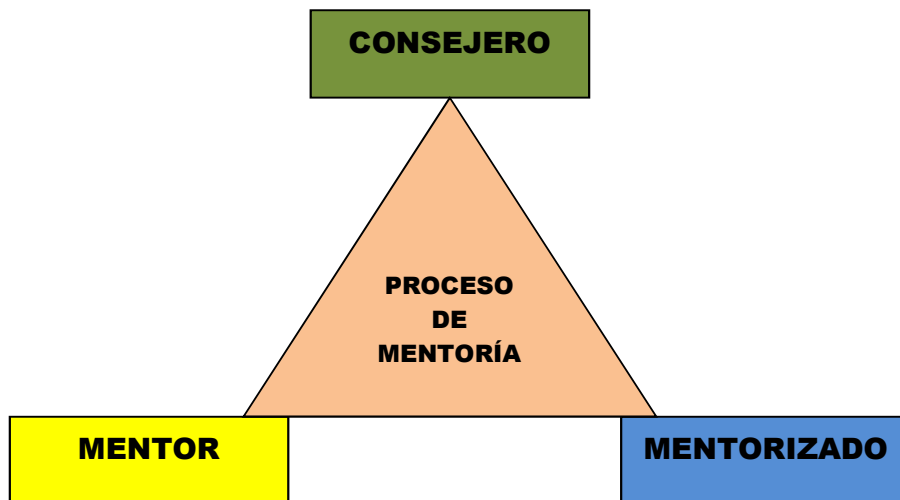
De los cinco estudiantes asignados, el 100% corresponde al centro regional de Quito. El 80% corresponde al sexo femenino y el 20% al sexo masculino.

Las edades de los estudiantes fluctúan entre los 20 y 28 años de edad. Las carreras a las que pertenecen son: el 40% Administración de Empresas; el 20% Educación Básica; el 20% Comunicación Social; y el 20% a Psicología.

En 100% de los mentorizados son económicamente activos, escogieron el estudio a distancia por cuanto su trabajo no les permite asistir a una modalidad presencial y por el factor económico, ellos son quienes se autofinancian sus estudios. El 100% de ellos son solteros.

En este proceso de mentoría se establece una relación trídica conformada por el consejero, mentor y mentorizado.

Ilustración 4: Personas para la mentoría



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

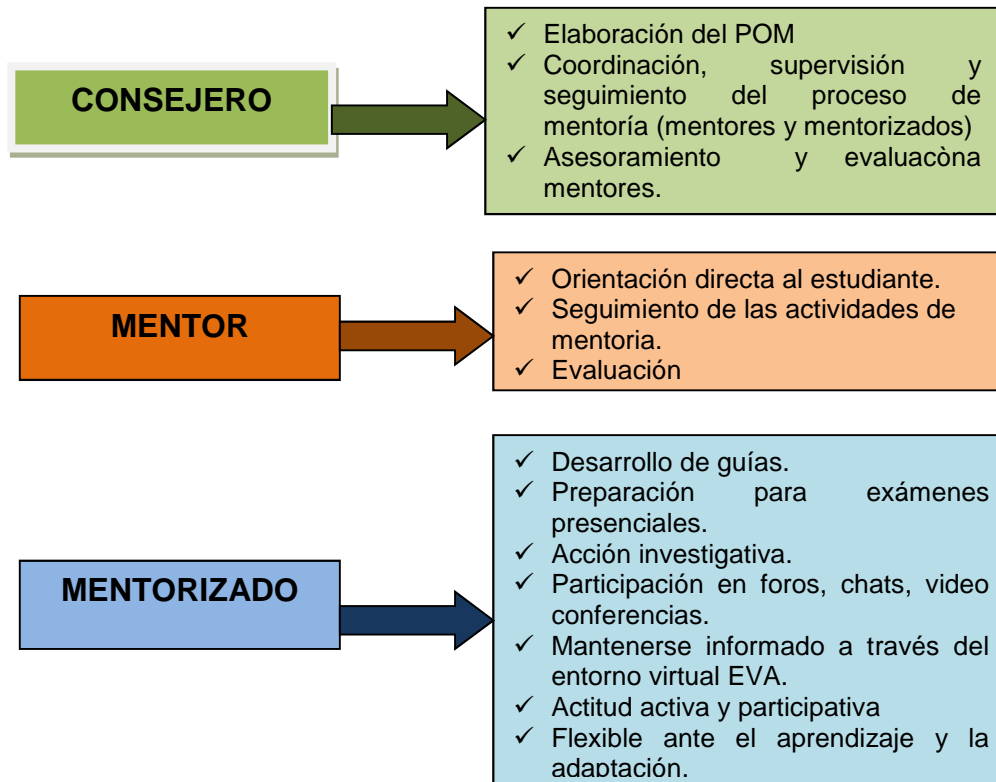
Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Como lo manifiesta Buele (2014)

En la relación trídica el consejero (Docente de la UTPL – Director de Tesis), 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) es el que desarrolla las actividades de orientación directa al estudiante observando las sugerencias del protocolo y presentará un informe del proceso desarrollado. El estudiante (estudiantes de nuevo ingreso a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia) es quien participa en el desarrollo de la mentoría, y a la vez ejecuta y emite criterios de valoración referente a las acciones que le permitirán resolver sus necesidades, las mismas que son sugeridas por el mentor. (p. 17).

La muestra de participantes fueron: 18 Consejeros/Directores de Tesis Docentes de la UTPL, 57 mentores y 285 estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia.

Ilustración 5: Tareas de los participantes



Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Es importante que cada uno de los participantes conozca cuáles sus actividades y tareas a cumplir, las cumpla y ejecute de la mejor manera para que el proceso de mentoría produzca los resultados esperados.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1 Métodos

Buele y Ojeda (2014) manifiestan que en el método Investigación Acción Participativa, su finalidad es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, R, 20012), en este caso lograr un cambio en los mentorizados. La práctica de mentoría entre pares se sustentó en este método toda vez que se investigó con “pasos en espiral” investigando e interviniendo al mismo tiempo. Los mentores fueron estudiantes que tienen la vivencia de haber estudiado una carrera a distancia.

La acción de mentoría implicó la total colaboración de mentores y mentorizados para la detección de necesidades; ellos son los que conocen la problemática a resolver y explicar, así como las prácticas que deben mejorarse o transformarse en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

El método descriptivo permitió explicar y analizar el objeto de la investigación relacionado con el desarrollo y resultados de las actividades de mentoría.

El método analítico - sintético facilitó descomponer a la mentoría en todas sus partes y explicar las relaciones entre los elementos y el todo; permitiendo la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, a la que se asocian juicios de valor, abstracciones y conceptos que permitieron la comprensión de la acción de mentoría.

El método inductivo y el deductivo permitieron configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación, los que fueron organizados a través de diferentes instrumentos, cuyos resultados se analizaron con el método estadístico.

2.4.2. Técnicas

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

Técnicas de investigación bibliográfica.- Para la recolección y análisis de la información teórica y empírica, se utilizó:

- 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.

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

La observación: es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de Anguera, (1998, p. 57) la observación se convierte en una técnica científica en la medida que: sirve a un objetivo ya formulado de investigación; es planificada; está 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 y videollamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación.

La **encuesta** sobre necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia; control de lectura para los mentores; se apoya en cuestionarios con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.

2.4.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Hoja de datos informativos.- en éste se recolectaron datos generales del estudiante, como: nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y teléfonos.
- Entrevista de expectativas, temores y compromiso.- este instrumento permitió recolectar las expectativas, temores y el compromiso que realizó cada mentorizado al inicio del preceso.
- Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio.- este instrumento se aplicó con la finalidad de conocer las habilidades de estudio que poseen los mentorizados y cuáles de ellas son utilizadas.
- Registro de observación de las actividades de mentoría taller 1.- este registro se lo aplicó en el primer encuentro presencial entre mentores y mentorizados. En él se registró en una escala de 1 siendo el puntaje más bajo hasta 5 el puntaje máximo las siguientes actividades: utilización de recursos, metodología, objetivos del taller, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor.
- Registro de observación de las actividades del proceso de mentoría.- este instrumento fue aplicado en el segundo y final encuentro presencial entre mentores y mentorizados, con éste se evaluó el desarrollo del proceso total de mentoría, tomando en consideración las mismas actividades del registro de observación 1.

- Cuestionario elaboración de un proyecto de vida académica.- permitió conocer si los mentorizados realizan su proyecto de vida académico y si están de acuerdo o desacuerdo en temas como: situación socioeconómica versus cumplimiento de metas o si las diversiones dificultan el cumplimiento de sus proyectos futuros. (pp. 18-19).

2.5 Procedimiento

a) Investigación bibliográfica.-Se realizó en varias bibliotecas de la ciudad de Quito, entre ellas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad Técnica Salesiana y FLACSO; en cada una de ellas se buscó la información referente al proceso de orientación y mentoría. Una vez recopilada la información y luego de haber dado lectura a los diferentes autores se desarrolló el marco teórico

b) Investigación de campo.- El proceso de mentoría propuesta por la Universidad Técnica Particular de Loja estuvo dirigido a un grupo aproximado de 285 estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia, fueron acompañados por 57 mentores, a cada mentor la universidad asignó cinco estudiantes, participaron además 18 directores de tesis y el equipo de gestión del proyecto mentores de la Modalidad Abierta y a Distancia.

Los directores de tesis se encargan de supervisar y guiar el trabajo que realiza cada uno de los 57 mentores, quiénes a su vez acompañan, comparten, guían y apoyan sus mentorizados previamente asignados por la Universidad.

Cronograma de actividades.- El cronograma de actividades estuvo desarrollado básicamente en cuatro fases, tomando en consideración las señaladas por Sánchez García, MaríFé (2011):

- ✓ Construcción de la relación de confianza.- El 24 de mayo tuvo lugar el primer encuentro presencial, en el cual se presentó el proceso de mentoría a los mentores y éstos a su vez se presentaron a sus mentorizados. Se explicó y presentó a los mentorizados los conceptos básicos y generales de la educación a distancia así como se realizaría este proceso.

Encuentro importante ya que es en este momento, en el cual se inicia la construcción de la relación de confianza.

- ✓ Intercambio de información y definición de metas.- En esta fase se realizó el intercambio de información general respecto a mentorizados y ciertos aspectos del estudio a distancia, así como los objetivos que se habían trazados cada uno de los mentorizados.
- ✓ Consecución de metas y profundización del compromiso.- En esta fase se fue dando respuesta a las diferentes inquietudes y dificultades que cada uno de los estudiantes mentorizados presentó. Entre ellas se puede nombrar, manejo del entorno virtual EVA, participación en chats, foros e incluso comunicación con los profesores. Consultas referentes a presentación de deberes a distancia así como de las pruebas presenciales.

El seguimiento se lo realizó de manera semanal, vía correo electrónico y llamadas telefónicas; fueron motivados con el envío de textos mediante correos electrónicos.

Es importante mencionar que la mentoría no se realizó únicamente en el campo académico, incluyó además el ámbito personal. Dándose así la consecución de metas y profundizando cada vez más el compromiso adquirido.

- ✓ Terminación/evaluación de la mentoría y planificación del futuro.- Para la evaluación hubo dos aportes por parte de los mentorizados. El primero fue la evaluación que realizaron en el primer encuentro presencial el 24 de mayo y la segunda evaluación realizada una vez concluidos los exámenes supletorios.

La terminación se dio cuando los estudiantes recibieron el resultado de sus exámenes supletorios.

Las actividades realizadas en las cuatro fases señaladas tuvieron como objetivo alcanzar que cada uno de los mentorizados desarrollen las técnicas y habilidades requeridas para el estudio a distancia y logren finalizar su primer semestre de educación a distancia. (1998, p. 724).

Formas de comunicación.-La comunicación se realizó a través de correos electrónicos, whatsapp, mensajes de texto, llamadas telefónicas y dos encuentros presenciales.

Evaluación de los talleres y de la mentoría en general.- El primer taller tuvo lugar el 24 de mayo en el centro Quito de la Universidad Técnica Particular de Loja, en este taller estuvieron presentes directores académicos de la universidad, mentores y mentorizados.

El taller se llevó a cabo tal como estuvo previsto pero hubo un alto porcentaje de mentorizados que no acudieron, incluso hubieron mentores que no contaron con la asistencia de ninguno de sus mentorizados.

Acción desarrollada por la UTPL para el programa de mentoría.- La acción desarrollada por la UTPL para el desarrollo del programa de mentoría fue el siguiente:

- ✓ Envío de correo electrónico adjuntando los datos (nombre, correo electrónico y teléfono de cada uno de los mentorizados asignados).
- ✓ Coordinación del primer encuentro entre mentores y mentorizados el 24 de mayo de 2014, en éste se llenaron por parte de los estudiantes mentorizados.
 - Hoja de datos informativos.
 - Evaluación del taller 1, con puntuación del 1 al 5, siendo el 5 la puntuación más alta. Se evaluó: utilización de recursos, metodología, objetivos del taller, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor y organización. En esta evaluación se pidió que el mentorizado sugiera actividades que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría.
 - Hoja de expectativas, temores y el compromiso que adquiriría cada mentorizado.
- ✓ La Universidad publicó semanalmente información referente al proceso de mentoría, así como mensajes motivacionales para que éstos puedan ser remitidos a los mentorizados.
- ✓ Apoyo en respuestas inmediatas cuando surgió alguna duda en el proceso de mentoría y desarrollo del trabajo de investigación.
- ✓ Envío de correo electrónico con la asignación de los respectivos directores de tesis.

2.6. Recursos

2.6.1 Humanos

Los recursos humanos que participaron en el presenta plan de mentoría fueron: **1.** Director de tesis. **2.** Equipo de gestión del proyecto mentores de la UTPL. **3.** Mentor. **4.** Mentorizado.

2.6.2. Materiales institucionales

Los materiales institucionales utilizados fueron: **1.** Guía general de educación a distancia de la UTPL. **2.** Entorno virtual EVA. **3.** Guía didáctica de mentorización. **4.** Aula virtual del EVA, a través dela cual se enviaron varios recursos para los mentorizados. **5.** Fotocopias con

información de la mentoría entregada en la primera reunión presencial con los mentorizados el 24 de mayo de 2014.

2.6.3 Económicos

Dentro de los recursos económicos utilizados para el trabajo de mentoría estuvieron:

Copias de bibliografía	US\$	20
Impresiones de información.	US\$	20
Llamadas telefónicas desde celular y teléfono fijo.	US\$	50
Internet	US\$	80
Movilización biblioteca	US\$	30
Parqueaderos	US\$	15
Movilización al centro Universitario Quito.	US\$	20
Movilización para reuniones presenciales con mentorizados.	US\$	30

CAPÍTULO 3
RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

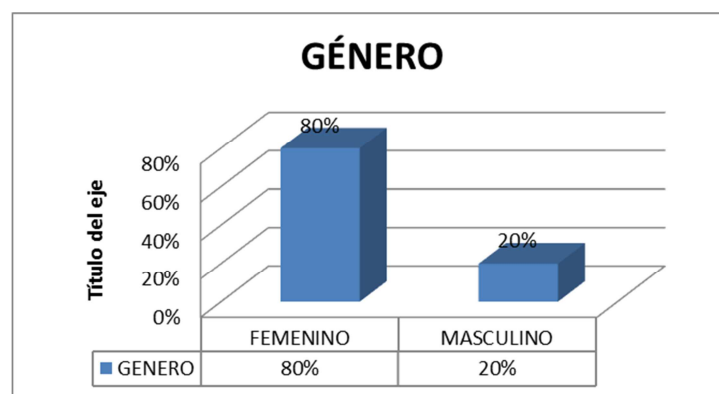
El proceso de implementación y ejecución del programa de mentoría dirigido a un grupo de estudiantes que no superaron la media aritmética en las pruebas de aptitudes de ingreso a la Universidad corresponde a un mecanismo encaminado a lograr el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación y mentoría en los estudiantes, para de esta manera llegar a lograr un mejor rendimiento académico y evitar la temprana deserción universitaria.

Partió de una revisión teórica que permitió estructurar el plan de mentoría a partir de los requerimientos específicos de los mentorizados, de tal manera que las diferentes actividades que se planificaron, desarrollaron y se llevaron a cabo se encontraron dirigidas a lograr no sólo una inserción real de los estudiantes de primer semestre, sino a generar actividades en función de sus diferentes requerimientos; en los ámbitos académico, social y personal inclusive.

Se analizaron todos los elementos que se encontraron presentes: mentorizado, mentor y UTPL, como el ente rector de este proyecto, de esta manera se logró obtener información real de las tres partes involucradas en el proceso de mentoría, cada uno de ellos cumpliendo un rol específico y coadyuvando al buen desempeño y desarrollo de los estudiantes de primer ciclo de las diferentes carreras universitarias, logrando así estudiantes con mayor conocimiento, autodisciplina, responsabilidad y autorregulación en el estudio a distancia.

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

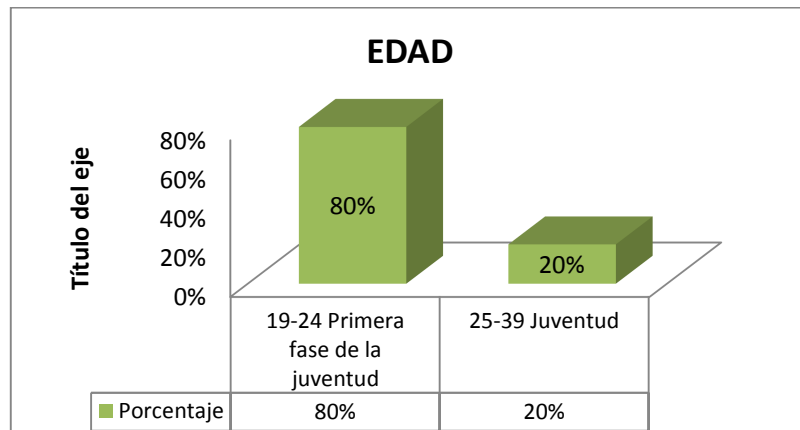
Gráfico 1: Distribución por sexo de los alumnos mentorizados



Fuente: Encuesta aplicada mentorizados

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Del grupo de 5 mentorizados el 80% corresponde al género femenino y el 20% al género masculino.

Gráfico 2: Distribución por edad de los alumnos mentorizados

Fuente: Encuesta aplicada a mentorizados

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

Se establece que el 80% son alumnos cuyas edades se ubican en la primera fase de la juventud (19 a 24 años) y el 20% corresponde a un alumno en la fase de juventud, alcanzando los 28 años de edad.

Vale la pena enunciar como lo manifiesta María Eugenia Mansilla A. (2000) que la primera fase de la juventud corresponde a los seres humanos que se encuentran entre los 18 y 24 años de edad, han alcanzado el crecimiento y desarrollo psicológico, si bien es cierto que poseen gran entusiasmo, son dinámicos, creativos y aún están abiertos al cambio, que es lo que facilita un rápido aprendizaje, aún son principiantes en el mundo adulto, no poseen experiencia en el campo laboral.

Ya han terminado sus estudios de bachillerato y algunos de ellos posiblemente ya han tomado una carrera universitaria; han tenido relaciones de pareja pero pocos de ellos han contraído un compromiso formal.

En cuanto a la edad adulta se refiere comprendida entre los 25 y 64 años de edad se divide en tres grupos: adultos jóvenes, de los 25 a 39 años; adultos intermedios de 40 a 49 años; y, adultos mayores de 60 a 64 años.

Únicamente se considera la primera etapa de adultos jóvenes por ser ésta en la cual se encuentra un 20% de los alumnos mentorizados. En esta etapa los adultos jóvenes ya se han iniciado en el campo laboral, han adquirido un compromiso formal e incluso tienen hijos.

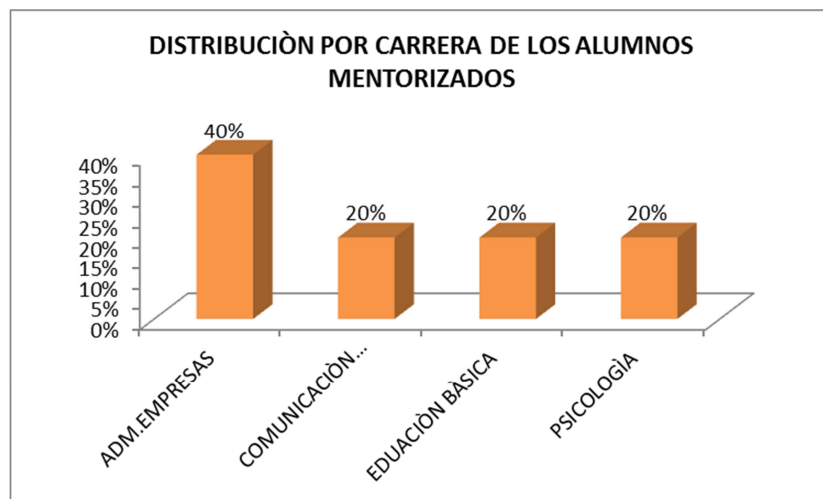
Al inicio posiblemente enfrenten ciertos problemas ya que de la etapa juvenil pasan a otra etapa en la tienen que asumir responsabilidades familiares y laborales. Al final de esta etapa se alcanza un gran desarrollo intelectual

Que el 80% de los estudiantes estén dentro de la primera fase de la juventud, llama la atención puesto que generalmente las personas que realizan sus estudios a distancia son personas adultas con un trabajo y una familia que en su etapa de juventud no pudieron acceder a una carrera universitaria por tener conflictos con la vida laboral y familiar.

Hoy en día las cosas han cambiado pues en las listas universitarias de la educación a distancia existe un gran porcentaje de jóvenes que han optado por el estudio a distancia, debido al problema socio-económico, lo que se comprueba en este grupo de estudiantes mentorizados, toda vez que el 100% trabaja para pagar sus propios estudios.

El 100% son solteros; el 40% de éstos son madres solteras.

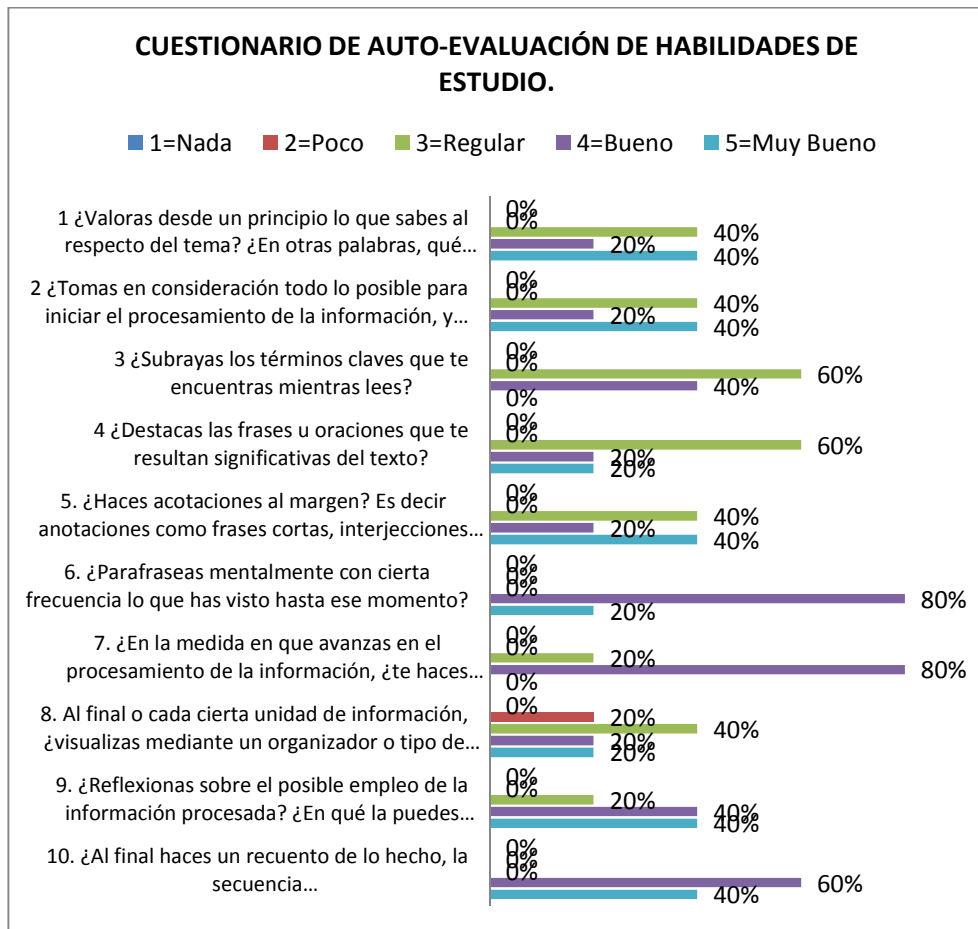
Gráfico 3: Distribución por carreras de los mentorizados



Fuente: Encuesta aplicada a mentorizados

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

El 40% pertenece a la carrera de Administración de Empresas; el 20% a Comunicación Social; 20% a Educación Básica y el 20% a Psicología.

Gráfico 4: Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio mentorizados

Fuente: Encuesta aplicada UTPL

Elaborado por: UTPL

Del cuestionario de evaluación realizado a los cinco participantes se pudo obtener los siguientes resultados:

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

El 40% de los estudiantes en el test de habilidades de estudio, respecto a esta pregunta, refleja un porcentaje regular, es decir, que no poseen el conocimientos previo respecto del tema; el 20% manifiesta tener un conocimiento bueno; y el 40% restante contesta que tienen desde un principio conocimientos muy buenos respecto al tema a tratar.

El aprendizaje autónomo, en estudiantes de educación superior, parece estar constituido (Pintrich y Groot, 1990; Vermunt, 1995) por tres importantes aspectos: a) estrategias cognitivas o procedimientos intencionales que permiten al estudiante tomar las decisiones oportunas de cara a mejorar su estudio y rendimiento; b) estrategias metacognitivas o de

reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje y c) estrategias de apoyo referidas al autocontrol del esfuerzo y de la persistencia, y a promover condiciones que faciliten afectivamente el estudio. Así pues es un proceso que permite al estudiante ser autor de su propio desarrollo. (Lobato Fraile, 2006) Recuperado de http://evavalpa.org/modulos/modulo_06/estudio_trabajo_autonomo.pdf

Se concluye que el 60% de los participantes si mantienen un conocimiento previo respecto del tema a tratar, condición importante que aportará para el éxito en sus estudios.

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

El 40% de los participantes encuestados consideran que si toman en consideración todo lo necesario para iniciar el procesamiento de la información y evitar interrupciones; el 20% también lo hace. El 40% restante manifiesta realizar esta tarea de manera regular.

Distraerse por hábito suele ser consecuencia, en mayor o menor medida de la ausencia, la disminución o la pérdida del interés. Se puede hablar de causas objetivas (demasiadas tareas, ignorancia objetivos finales, mala distribución del tiempo) u causas subjetivas (exigir tareas para las que el individuo aún no se haya capacitado, problemas a nivel individual, familiar y social, agotamiento físico, etc). (Técnicas de estudio, 2013) Recuperado de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/tecnicas/tecnicas11.htm>

Además de las causas arriba mencionadas, es frecuente que también se produzca distracciones por no tener todo el material necesario al momento de comenzar el estudio. Del grupo de estudiantes consultados las estadísticas muestra una tendencia de regular (40%) a bueno (20%) y a muy bueno (40%) en sus respuestas, concluyendo que la mayoría correspondiente al 60% si toman en cuenta las posibles interrupciones antes de empezar con el proceso de aprendizaje, habilidad que ayudará para el éxito en sus estudios.

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

El 60% manifiestan realizarlo de una manera regular, y el 40% comenta que si subraya los términos claves.

Tanto el subrayado como las notas al margen ayudan a destacar lo relevante de la información que se lee y, más adelante, sirven para estructurarla y sintetizarla. El subrayado facilita también realizar con mayor agilidad posteriores lecturas. Por su parte,

las anotaciones sirven para hacer obvios aspectos que están implícitos en el contenido, pero que a veces no son explícitos en el texto. (Sebastián, Ballesteros, & Sánchez García) Recuperado de http://unedmalaga.com/static/upload/6.TEC_Estudio.pdf

En función de los resultados se evidencia que la mayoría de estudiantes, (60%) no utilizan el subrayado como habilidad de estudio, característica que puede conducir al fracaso académico. El otro 40% se divide en 20% como bueno y el otro 20% muy bueno. Cabe mencionar que al final del proceso de mentoría los mentorizados estuvieron ya conscientes que ésta y otras habilidad de estudio son necesarias para facilitar el estudio a diario.

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

El 60% manifiesta destacar las frases u oraciones de manera regular, el 20% de una manera buena y el otro 20% muy buena.

Tanto el subrayado como las notas al margen ayudan a destacar lo relevante de la información que se lee y, más adelante sirven para estructurarla y sintetizarla. El subrayado facilita también realizar con mayor agilidad posteriores lecturas. (Sebastián et al.) Recuperado de http://unedmalaga.com/static/upload/6.TEC_Estudio.pdf

Del grupo de mentorizados la generalidad no utilizan estas técnicas de estudio por no conocerlas, lo que podría conducir al fracaso académico; razón por la cual en el proceso de mentoría se puso énfasis en todas estas técnicas como herramientas útiles y necesaria en el estudio.

5. ¿Haces anotaciones 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.

El 60% lo realiza de manera regular, el 20% bueno y el otro 20% muy bueno.

Por su parte, las anotaciones sirven para hacer obvios aspectos que están implícitos en el contenido, pero que a veces no son explícitos en el texto.(Sebastián et al.) Recuperado de http://unedmalaga.com/static/upload/6.TEC_Estudio.pdf

Las estadísticas muestran que esta habilidad es más utilizada que las anteriores, sin embargo un 40% la utiliza en forma regular, lo que incide que muchas veces se puede dificultar la comprensión de los temas estudiados.

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

El 80% manifiesta que lo hace bien y el 20% que lo realiza de manera excelente. Si se considera que los pasos para hacer un resumen son:

- Se lee y se entiende el párrafo.
- Se elimina lo superfluo y lo redundante (explicaciones, ejemplos, ideas repetidas, etc.) en cada párrafo
- Se generaliza y/o se incluye (se construye una oración que implique o se aplique a otras oraciones) en cada párrafo.
- Se construye una idea por cada párrafo.
- Se integran todas las ideas de cada párrafo en una sola construcción, mediante el parafraseo. (Acedo de Bueno, 2001) Recuperado de http://aprender.homestead.com/Lectura_comprendiva_Acedo.pdf

Estos resultados son muy alentadores para el estudio en cuanto a su utilización, toda vez que contribuye al desarrollo de las tareas.

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

El 20% lo realiza de una manera regular y el 80% si se realiza preguntas sobre el contenido que procesan.

Contrastar el texto con el propio pensamiento y evaluar lo leído, hacen referencia fundamentalmente a la lectura crítica. En el nivel universitario este tipo de lectura crítica adquiere un peso específico para conseguir un aprendizaje significativo, pues implica establecer una relación de lo conocido (conocimientos previos) con la nueva información que se expone. (Sebastián et al.) Recuperado http://unedmalaga.com/static/upload/6.TEC_Estudio.pdf

Un 80% de los encuestados mencionan que si realizan preguntas sobre el contenido que procesan, habilidad importante que han logrado desarrollar para adquirir mejor destreza en la lectura y que les permitirá revisar los diferentes textos para la realización de las distintas actividades académicas.

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?

Respecto a esta pregunta el 20% lo realiza poco, demostrando un nivel bajo, el 40% regular; el 20% bien y el otro 20% muy bien. Demostrando que la mayoría de los participantes no realizan organizadores gráficos o mapas conceptuales al final de cada unidad o capítulo.

Esta estrategia se concibe como una alternativa para ayudar al lector a realizar una lectura profunda de un texto, a través de organizar la información presentada en prosa en gráficos que la reestructuren e integren. Todo ello con el propósito de que el estudiante desarrolle la capacidad y habilidades para adquirir, retener, integrar y recuperar información. (Estèvez, 1995) Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Revista94_S2A1ES.pdf

La mayoría de mentorizados, el 60%, no visualiza mediante un organizador gráfico la información procesada, el 40% restante manifiesta realizarlo. Concluyendo que ésta al igual que otras actividades de estudio no son utilizadas por los mentorizados en sus lecturas diarias, esta realidad incide por cuanto al no tenerla desarrollada, tienen limitaciones para sintetizar lo leído, lo que posiblemente determina que tengan que leer todo el texto nuevamente para poder resolver la actividad propuesta.

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

El 80% si reflexiona sobre el empleo de la información procesada y el 20% lo realizan de manera regular.

Tras la lectura del texto se procederá a entresacar los conceptos más relevantes contenidos en el mismo, bien individualmente o en un trabajo común, a modo de tormenta de ideas. Este paso supone ya una primera selección sobre lo que se aprecia como relevante o no. (Iraizoz Sanzol & González García, 2003) Recuperado de <http://184.182.233.146/rid=1L38J6605-2CD7KHD-1919/EI%20Mapa%20Conceptual%20-%20Un%20Instrumento%20Apropiado%20para%20Comprender%20Textos%20Expositivos.pdf>

Se concluye que la mayoría de los participantes si reflexionan sobre el posible empleo de la información procesada, habilidad necesaria para el éxito en el estudio a distancia.

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

En esta pregunta el 100% de los mentorizados manifiesta hacer un recuento de lo hecho, el 60% como bueno y el 40% como muy bueno.

No es posible aprender toda la información de la que se dispone y la memorización no es la estrategia. (Osorio V & Mejía F, 2004) Recuperado de http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana_informatica/html/ventana11/LecturaComprensiva.pdf

Dentro de la escala de bueno y muy bueno todos los participantes responden que si realizan un recuento de lo hecho, habilidad que contribuirá al éxito en sus estudios.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

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

Del total de 5 alumnos, 2 de ellos es decir el 40% evidenció tener conocimiento y recibir el e-mail enviado por la Universidad para asistir al primer encuentro presencial entre mentores y mentorizados, este 40% asistió el 24 de mayo de 2014; el 60% restante al momento de tener comunicación telefónica manifestaron no tener conocimiento sobre el tema.

Se detectó que el 100% de los estudiantes necesitaban información sobre las generalidades de la educación a distancia. Al 40% de ellos se transmitió información de las generalidades de la educación a distancia en el primer encuentro presencial; y, al 60% restante se le transmitió esta información vía telefónica y vía e-mail.

Otra necesidad que se evidenció es la forma en que se desarrollará el proceso de mentoría. Esta información se compartió con el 40% en el encuentro presencial y al 60% restante se le comunicó vía correo electrónico y llamadas telefónicas.

Referente al manejo de la plataforma virtual el 100% de los estudiantes necesitó ayuda, no conocían el manejo de la misma. Al terminar el proceso de mentoría indicaron que este aspecto debería ser transmitido en mayor detalle a los alumnos ya que al no darle un uso adecuado no la consideraron como una herramienta adecuada y de ayuda en su estudio a distancia.

En los resultados del proceso de mentoría se demuestra que el 100% de los estudiantes necesitan información sobre las generalidades de educación a distancia, requieren información sobre el proceso de mentoría y como un requerimiento muy esencial requieren información y capacitación en el entorno virtual. Confirmándose así que para que un alumno se sienta incluido en la Universidad es necesario que reciba una información adecuada y oportuna en los temas mencionados.

3.2.2. De orientación académica

Las necesidades de orientación académica se refieren al cómo y cuándo se realizan las tareas al igual que cómo y cuándo se estudia para las evaluaciones presenciales.

Partiendo de este concepto se trabajaron cuatro aspectos:

- Desarrollar de guías a distancia, el 60% de los alumnos no tuvo claro cómo desarrollar la parte de ensayo del deber a distancia, inconveniente que se resolvió con explicaciones vía telefónica y con ejemplos del tema. El otro 40% no manifestó inquietud alguna, es conveniente aclarar que la mayor parte del tiempo no existió contacto con este 40% de estudiantes, quienes no contestaron e-mails, ni devolvieron llamadas telefónicas.
- Técnicas y habilidades de estudio que faciliten su labor académica. Al 100% de mentorizados se les compartió información sobre técnicas y habilidades de estudio vía e-mail y se realizó el seguimiento con llamadas telefónicas. Una vez que tuvieron el conocimiento el 80% manifestó que fue de mucha ayuda las técnicas compartidas.
- Cómo llegar a ser un estudiante autorregulado y autónomo. Al 100% de estudiantes se les envió información sobre el tema, qué es y sus características, dirigido a solventar una serie de inquietudes a fin que el estudiante reflexione cómo y cuánto tiempo está dedicando a su estudio.

Como se conoce el estudio autorregulado es un proceso activo y constructivo mediante el cual el estudiante establece sus propios objetivos de aprendizaje, requiriendo que sea él mismo quien realiza seguimiento, regule y controle sus pensamientos, su motivación y su comportamiento de acuerdo a dichos objetivos.

El correo con la información antes mencionada se envió al 100% de los estudiantes, sin obtener respuesta vía correo electrónico de ninguno de los mentorizados. Uno de ellos se

refirió al tema en una conversación telefónica, indicando que lo había leído y lo iba a poner en práctica.

- La importancia de realizar una buena lectura. Este tema se compartió con el 100% de los mentorizados vía e-mail, fue posible tomar contacto únicamente con el 40% para conversar sobre el tema, el 60% no contestó mis llamadas telefónicas. El resultado obtenido fue el compromiso de hacer conciencia en cuán importante es realizar una buena lectura para alcanzar un mejor entendimiento del material asignado para cada materia.

Con los antecedentes expuestos, y en la línea de pensamiento expresada por Paniagua (2013) se considera que una de las tareas esenciales de las universidades es colaborar en la formación de estudiantes autónomos a través de apoyos adecuados y mentorías por ser éstas de vital y gran importancia para contribuir con el mejoramiento académico y disminuir la deserción universitaria.

3.2.3. De orientación personal

Siguiendo el lineamiento de Bisquerra (1998) citado en Bausela (2004) planteado en el marco teórico, se evidencia la importancia y necesidad de realizar una mentoría integral, es decir, el seguimiento y apoyo a los estudiantes no enfocado únicamente en el área académica sino también en el ámbito personal, tal vez éste último incluso sea más importante que el aspecto académico, ya que de una buena motivación personal depende el rendimiento académico que tendrá el estudiante y el ánimo para continuar sus estudios.

Un mes antes que finalice el semestre una estudiante manifestó sentirse insegura con la carrera que escogió, se mantuvo contacto vía correo electrónico y llamadas telefónicas durante tres semanas, en este tiempo se pudo percibir decepción e inseguridad. Al término de ese tiempo en un encuentro presencial manifestó que había decidido cambiarse a Gestión Ambiental, percibiendo que estaba segura del tema y se encontraba motivada para matricularse en segundo semestre.

En este caso, señaló que en el primer semestre no tuvo una correcta información respecto a las carreras a distancia que podía escoger; incluso le indicaron que esa carrera no se la puede tomar a distancia. Como he mencionado anteriormente, creo necesario empezar un proceso de mentoría desde el momento en que el estudiante realiza su trámite de matrícula.

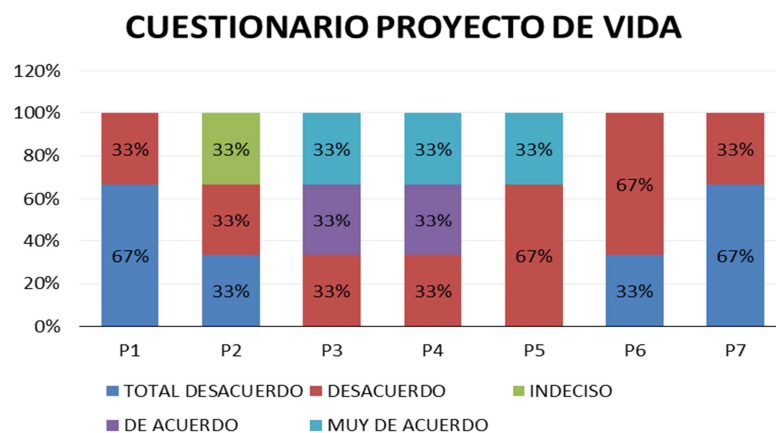
Es esencial una adecuada y correcta información en este momento para que el alumno tenga la certeza que tomó una buena decisión en la carrera a seguir.

Más adelante, se remitió vía e-mail información referente a la importancia de elaborar un proyecto de vida, invitando a los estudiantes a realizar este proyecto personal de vida, de tal manera que establezcan sus prioridades de vida. El e-mail fue enviado al 100% de los participantes, de los cuales el 60% respondió al cuestionario referente a la necesidad de realizar un proyecto de vida académico, cuyas respuestas se analizan a continuación:

1. No es muy necesario elaborar un proyecto de vida, pues basta saber lo que se quiere alcanzar y esforzarse en conseguirlo.

En esta primera pregunta el 66,67% está totalmente en desacuerdo y el 33,33% en desacuerdo. Esto es un aspecto importante puesto que significa que no se están planteando metas en el mediano y largo plazo, lo que puede determinar que si se presentan dificultades en la carrera, la abandonen al no existir una proyección de futuro.

Gráfico 5: Cuestionario Proyecto de Vida



Fuente: Cuestionario aplicado a mentorizados

Elaborado por: Larco Mirdanda, Viky (2014)

2. El futuro es muy imprevisible e inestable como para hacer planes.

Los porcentajes se encuentran divididos, pues hay un 33,33% para cada una de las opciones, totalmente desacuerdo, desacuerdo e indeciso; reafirmando lo señalado en el punto anterior.

3. La situación socioeconómica de muchos jóvenes impide que puedan cumplir sus metas en la vida.

El 33,33% responde desacuerdo; el 33,33% de acuerdo y el 33,33% restante está muy de acuerdo. Estas apreciaciones podrían estar incidiendo en la actitud que evidencian frente a no realizar planes de vida.

4. La situación económica del país dificulta que los jóvenes puedan hacer planes para el futuro.

El 33,34% está en desacuerdo; el 33,33% de acuerdo y el 33,33% muy de acuerdo. Esta apreciación condiciona las decisiones de vida a aspectos externos: la situación económica, trasladando a esta realidad la responsabilidad de asumir sus propias decisiones y retos.

5. Por lo general las metas que se fijan los jóvenes para su futuro no son realistas porque no conocen bien sus capacidades.

El 66,67% está en desacuerdo y el 33,33% muy de acuerdo; lo que determinaría la importancia de orientar e implementar actividades que permitan a los jóvenes desarrollar ese conocimiento de tal manera que las decisiones que se tomen sean sobre la base de sus propias capacidades.

6. Los entretenimientos, diversiones y compromisos emocionales que ofrece la sociedad a los jóvenes dificultan el cumplimiento de sus proyectos futuros.

El 33,33% está en total desacuerdo y el 66,67% está en desacuerdo; esta valoración en la contrapartida con las respuestas previas permite identificar el deseo de asumir la responsabilidad sobre sus decisiones.

7. Hacer planes para el futuro tiene poco valor porque el destino de las personas ya está marcado.

El 66,67% está en total desacuerdo y el 33,33% en desacuerdo, demostrando de esta manera la importancia que tiene el control de la propia vida y la capacidad de llevar a cabo actividades, de acuerdo a las decisiones tomadas.

La indecisión de continuar los estudios se hizo presente en el 20% de los participantes; fue el caso de una estudiante que estuvo embarazada al ingresar a estudiar, antes de sus primeras evaluaciones, con las complicaciones del último mes de embarazo ya no quería continuar con los estudios. Se sentía muy cansada y desmotivada. Con varias llamadas telefónicas y motivación a través de ellas se presentó a dar sus exámenes de primer bimestre, pocos días después tuvo a su bebé. Continuó sus estudios hasta finalizar el primer ciclo, al hablar con ella luego de los exámenes supletorios comentó que suspendería sus

estudios por un semestre, tuvo que conseguir un trabajo y con su bebé que demandaba mucho tiempo por el momento no podía continuar.

En el 20% de los estudiantes presentó al inicio del semestre autoestima baja, pues en un momento incluso llegó a sentir que era menos que otros estudiantes y no sabía si podrían continuar con los estudios ya que no lograba entender dos de sus materias. El trabajo realizado con esta participante fue mantener contacto a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas, compartiendo con ella que es el primer semestre de su estudio a distancia y que en efecto esto ocurre a la mayoría de los estudiantes, que siempre es complicado iniciar, puesto que existen materias más técnicas que tienen un grado de dificultad mayor pero con las técnicas de estudio adecuadas, esfuerzo y perseverancia lo logrará.

Los resultados de esta estrategia, se evidenciaron en una semana, vía correo electrónico comentó que se sentía mucho mejor y que las técnicas de estudio y sugerencias enviadas le han ayudado para entender mejor las materias. La participante también culminó el semestre con entusiasmo y alegría.

3.2.4. De información

Las necesidades de información se manifestaron en:

- Conocer horarios de tutorías de los docentes y evaluaciones presenciales. El 40% de los participantes requirió ayuda para conocer los horarios de tutorías de los docentes y dónde se los publica.
- Conocer cómo se realizaban las evaluaciones presenciales, que era necesario llevar y dónde ubicaban las materias que les correspondía dar cada día. Se mantuvo contacto telefónico con el 100% de los participantes para explicarles sobre este aspecto.

De acuerdo a la información publicada por la universidad se compartió vía correo electrónico con el 100% de los participantes una lectura sobre el estudio eficaz y provechoso; envió a partir del cual se realizaron llamadas de seguimiento, pudiendo tomar contacto únicamente con el 40% de los participantes, quienes había leído el correo y manifestaron estar de acuerdo con la lectura, reforzando la apreciación de que este tipo de correos les ayuda y motiva para continuar sus estudios a distancia, ya que muchas veces se sienten solos y desmotivados al no tener un profesor o compañeros en una aula presencial.

3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

Una vez que ha culminado el proceso de mentoríase evidencia las siguientes percepciones:

- La falta de conocimiento en cómo manejar este tipo de procesos, determinó que en algunos momentos la información no haya sido manejada de forma adecuada, esto se evidenció en el primer encuentro presencial entre mentores y mentorizados. No acudieron todos los mentorizados ya que no hubo una oportuna información por parte de la universidad.
- La primera inquietud por parte de los mentorizados, fue conocer sobre el proceso de selección por el cual se les consideró y la forma en la que se lo realizó.
- Se evidenció entusiasmo y agrado por dos mentorizados al inicio del proceso.
- Los tres mentorizados que no asistieron al primer encuentro presencial, al recibir la llamada telefónica no demostraron interés ni entusiasmo.
- A lo largo de todo el proceso de mentoría fueron pocos los correos que recibieron respuesta.
- Con tres participantes se mantuvo contacto telefónico permanente; en el caso de los otros dos no mostraron interés y, muy pocas veces se pudo realizar dicho contacto.
- El fomentar un encuentro personal fue muy difícil, debido a la complicación de horarios de trabajo y situaciones familiares; se logró una reunión con tres estudiantes acudiendo a la universidad el día de los exámenes supletorios.

En mi calidad de mentora, al inicio del proceso me sentí muy motivada, feliz y entusiasta de poder emprender el proceso que la universidad planificó, el compartir con alumnos que recién empezaban se reflejó como una oportunidad muy interesante; el colaborar, apoyar y acompañar a los alumnos de primer ciclo es parecido al objetivo de una terapia, estar ahí para el paciente, para el alumno, cuando requieran de ayuda.

A mitad del proceso surgió la desmotivación, falta de entusiasmo y hasta un poco molesta, la falta de preocupación y de interés de los participantes resultó incómoda. Es difícil pensar que si la universidad había asignado a un grupo de mentores para que apoye el proceso de ingreso, ellos no lo estaban aprovechando. A pesar de esta situación, se mantuvo el interés y persistencia para seguir llamando y enviando correos, la mayoría de veces sin recibir contestación alguna.

Al cabo de unas semanas se conoció que los cinco estudiantes continuaban con sus estudios, se estaban preparando para las segundas evaluaciones presenciales, esto renovó

el ánimo y motivación para seguir el proceso.

Cada uno de ellos a pesar de los inconvenientes que encontraron en el camino, seguían luchando y esforzándose para terminar su primer ciclo.

El 100% de los participantes se quedaron en una o varias materias para rendir exámenes supletorios. Se continuó realizando el seguimiento a través de e-mails y llamadas telefónicas, para continuar brindándoles toda la información necesaria para los exámenes supletorios y alentándolos para continuar y presentarse a rendir los mismos. El 100% de los participantes se presentó a rendir los exámenes supletorios.

A la segunda reunión presencial acudió el 60% de los participantes. Fue gratificante y satisfactorio verificar que estaban contentos por haber aprobado los supletorios y agradecieron el apoyo recibido durante todo el proceso. El 40% no acudió al encuentro presencial luego de las evaluaciones supletorias.

Por lo mencionado anteriormente considero necesario e importante realizar mínimo tres encuentros presenciales con los participantes para lograr un buen impacto en el proceso. En el encuentro presencial a más de una presencia física necesaria para que el estudiante conozca a su mentor y viceversa, se crea un intercambio de sensaciones, percepciones y pensamientos muy válidos para el proceso de mentoría. En estos encuentros es necesario crear un clima de empatía y confianza para que los participantes se sientan acompañados y puedan acudir al mentor cuando así lo requieran.

La lección más interesante de este proceso de mentoría es que a pesar de todas las circunstancias que se presentaron en el camino, incluso cuando el estudiante se siente vencido, lo esencial es levantarse y mirar que siempre hay una nueva luz en el camino, una esperanza por la cual con el esfuerzo y dedicación diaria se logrará todo lo que la persona se proponga. Cualquier tarea, trabajo o reto demanda esfuerzo y sacrificio pero la satisfacción del deber cumplido es inexplicable.

A manera general las principales consultas que realizaron los mentorizados fueron referentes al entorno virtual, presentación de deberes y conocer el método de evaluación de los exámenes presenciales. Como mayor dificultad presentaron adaptarse al estudio a distancia, en formar una autonomía y manejo del tiempo propio.

Al final del proceso, como mentora sentí que la actitud de los mentorizados fue de satisfacción y agradecimiento por el proceso de mentoría realizado. Las sugerencias de mejora fueron, que exista mejor y adecuada información por parte de UTPL al momento de la matrícula, mayor difusión del entorno virtual EVA y que los docentes realicen publicaciones en el EVA con aspectos referentes a la materia y sean atendidas sus inquietudes y requerimientos.

Para el próximo semestre los cinco participantes cuentan con bases, conocimientos, técnicas y estrategias para continuar su estudio a distancia.

3.4. Valoración de mentoría

Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).-Se destaca que con el 40% de los estudiantes fue posible mantener una comunicación semanal. Con el 60% restante la comunicación fue ocasional, en repetidas ocasiones pese a los intentos por contactarse, no se obtuvieron resultados positivos.

Las razones por las que no se comunicaron son básicamente dos: **1)** falta de tiempo por su trabajo; y, **2)** aspecto económico, no tuvieron para llamadas a celulares y desde sus casas les resultaba complicado llamar por diferentes situaciones familiares.

Es importante acotar que gracias a la tecnología de hoy en día, la comunicación es mucho más efectiva; puesto que además de contactar por teléfono, se lo realizaba correo electrónico, por chat y mensajes de texto. Todos estos medios actualmente son de gran ayuda especialmente en la educación a distancia, ya que de esta manera a pesar de estar ubicados en diferentes entornos se puede tener un contacto inmediato.

La comunicación con el equipo de gestión de mentoría fue muy provechosa, en forma semanal publicaron a través del entorno virtual EVA artículos de motivación e información que se podía remitir a los participantes.

Los encuentros presenciales que se mantuvieron con los mentorizados fueron de gran ayuda, uno al inicio para conocer y compartir este proceso; y, el segundo al final, en el cual se pudo rescatar sugerencias muy válidas para futuros procesos de mentoría.

En el encuentro presencial se notó mayor apertura por parte de los mentorizados, quienes comentaron todos los inconvenientes que tuvieron pero al mismo tiempo se sentían satisfechos de haber terminado su primer ciclo de estudio a distancia.

Motivación y expectativas de los participantes.- El nivel de motivación al igual que la interacción y comunicación entre mentorizados y mentores tuvo tres fases:

La primera fase en el encuentro presencial, mentores y mentorizados estuvieron motivados, felices de llevar a cabo este proyecto de ayuda y apoyo para el grupo de estudiantes que la universidad asignó. Por parte de los mentorizados se notó entusiasmo por su ingreso y estuvieron expectantes a qué es y cómo se manejaría este proceso de mentoría.

Como mentora, a medio semestre sentí desmotivación, pues había llamado en repetidas ocasiones a los cinco mentorizados y enviado correos electrónicos semanales y no había recibido respuesta. Únicamente, tuve contacto con dos de ellos al inicio y más tarde un mentorizado se hizo presente por una inseguridad que estaba atravesando respecto a su carrera. Influyó que los participantes no sientan la necesidad de conocer más acerca de la universidad y cómo se llevan los procesos.

La frustración vino enseguida de la desmotivación, me invadió un sentimiento de desilusión y decepción, al considerar que los estudiantes no entendían que este proceso era para ayudarlos y apoyarlos, que lo único que la Universidad y mentores perseguían era su bienestar, que se sientan acompañados y apoyados cuando así lo requieran.

Los factores que favorecieron la propia motivación en la contrapartida fueron los mensajes de algunos de los mentorizados vía correo electrónico, cuando presentaron sus guías y exámenes presenciales y sobretodo cuando a pesar de haberse quedado a supletorio no se dieron por vencidos y todos estuvieron rindiendo sus exámenes supletorios, pues esa fue la prueba de que deseaban culminar su primer semestre en la Universidad. El factor más importante fue verlos llenos de alegría y satisfacción de haber llegado al final de su primer semestre, sus rostros sonrientes y palabras de agradecimiento me llenaron de satisfacción.

Otro factor importante, fueron las publicaciones en el entorno virtual y las contestaciones por parte del equipo de apoyo de la Universidad alas inquietudes y requerimientos. Saber que Saber que se cuenta con una directora de tesis lista y gustosa de ayudar y apoyar en la revisión de la misma fue motivante y tranquilizante.

Todo lo contrario a lo mencionado anteriormente, los factores que provocaron frustración y desmotivación fueron, los e-mails no respondidos, las llamadas telefónicas no devueltas, la falta de interés por parte de los mentorizados y también el tiempo que el entorno virtual EVA no funcionó y no se publicó nada referente a la elaboración de la tesis; razón por la cual la información enviada no era a un tiempo oportuno.

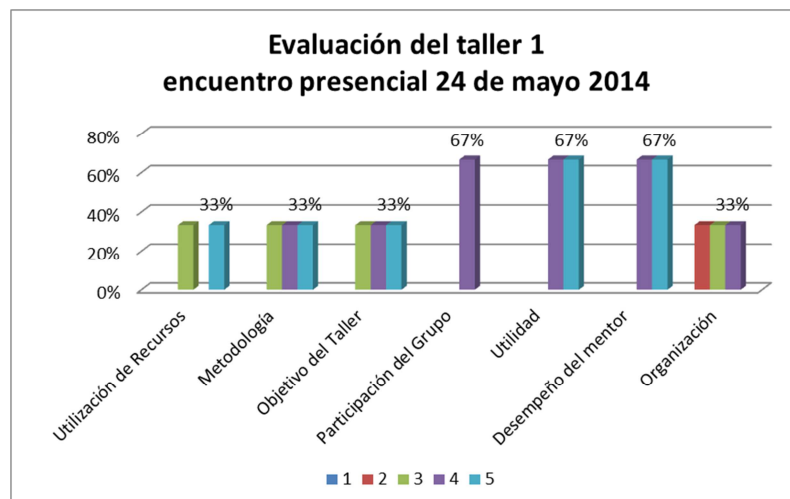
Para superar la frustración se empatizó con cada uno de los estudiantes mentorizados, tratando de “colocarse” en sus zapatos e imaginando por todo lo que podían estar pasando, porquérazonesno se contactaban. Otra manera fue seguir en constante comunicación, pues si bien no todos respondían, siempre hubo alguien que respondió el teléfono, envió un correo electrónico o whatsapp.

Valoración general del proceso.- Con la finalidad de valorar el trabajo realizado se aplicaron los siguientes instrumentos:

- Ficha de evaluación para los mentorizados (24 de mayo).
- Ficha de autoevaluación (07 de septiembre).

Los resultados que se obtuvieron evidencian que la utilización de recursos y metodología tiene que ser mejorado, algunos mentorizados no acudieron porque no recibieron el correo electrónico y/o por el poco tiempo con el cual se les comunicó.

Gráfico 6: Evaluación taller 1, 24 de mayo 2014



Fuente: Encuesta aplicada mentorizados

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

La percepción del objetivo del taller, participación del grupo y utilidad es bueno ya que señalan un puntaje entre 4 y 5, es decir el sentir de los estudiantes es que este tipo de

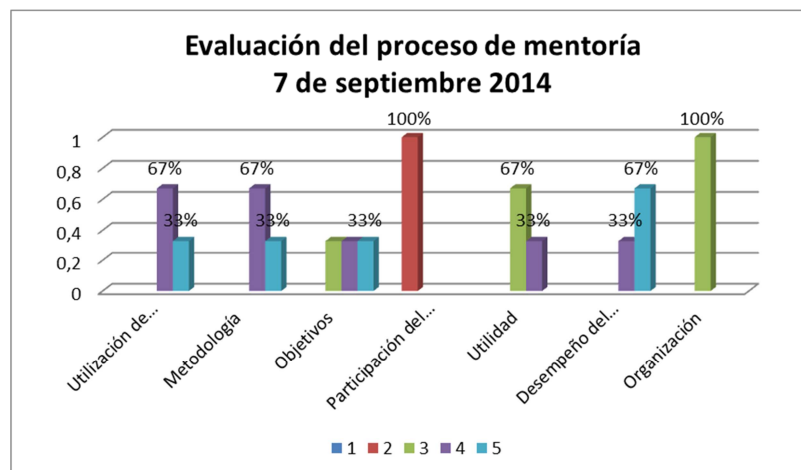
talleres y la participación en grupo es de gran utilidad, ya que tienen la oportunidad de conocer a las personas con quienes trabajarán y relacionarse con estudiantes del mismo ciclo.

En lo referente a organización hubo un estudiante que puso 2 lo cual es un puntaje bastante bajo y la otra estudiante le dio un cuatro, la percepción fue que no les dieron el tiempo suficiente para poder acudir y muchos de ellos no recibieron el e-mail con la convocatoria.

Y como último punto en desempeño del mentor los dos estudiantes dan una puntuación de 5. Aparte de la empatía que se logró desde el primer encuentro con estos dos estudiantes, les agradó la idea que la Universidad realice este proceso de mentoría para ayudarles y apoyarles en lo que ellos necesiten, pues al ser un estudio a distancia, en el cual no comparten una clase presencial, es de vital importancia, relacionarse y conocer a las personas con quienes saben que trabajarán durante el semestre.

A partir de esto, se puede inferir que para los próximos procesos de mentoría es necesario realizarlos con una buena planificación, tener mejor organización y tiempo adecuado y oportuno para los procesos que demande la mentoría.

Gráfico 7: Evaluación del proceso de mentoría, 7 septiembre 2014



Fuente: Encuesta aplicada mentorizados

Elaborado por: Larco Miranda, Viky (2014)

El 7 de septiembre se aplicó una evaluación del proceso de mentoría a los tres participantes con quienes se pudo realizar una reunión.

Los resultados de esta evaluación al 60% de los estudiantes que respondieron, tal como lo refleja la tabla de barras que antecede, evidencian:

- El 67% de los participantes consideran que la utilización de recursos es buena y el 33% muy buena.
- En cuanto a metodología el 67% la considera buena y el 33% muy buena.
- En los objetivos cada uno asigna un número diferente desde 3, 4 y 5.
- Participación del grupo el 100% de los encuestados le dan una evaluación de 5, es decir muy buena.
- En la utilidad el 67% responde con un 3, y el 33% con el 4.
- Desempeño del mentor el 67% responde con el 5 y el 33% asigna un cuatro, es decir dan una calificación buena respecto al desarrollo del mentor.
- En organización los tres participantes dan una puntuación de 3, es decir cómo se mencionó anteriormente hay que mejorar la organización del proceso de mentoría.

El proceso de mentoría organizado por la universidad es un excelente apoyo para los estudiantes. Es una relación triádica en la que, tanto tutores, mentores y mentorizados se llevan enseñanzas únicas, fue un compartir de experiencias, de apoyo y acompañamiento.

Como mentora, en lo personal me siento satisfecha ya que de los cinco mentorizados asignados, los cinco terminaron el ciclo académico, ese fue uno de los objetivos trazados por la universidad, que este grupo de estudiantes que no alcanzaron la media aritmética en sus pruebas de aptitudes puedan culminar el primer ciclo.

A pesar de las dificultades que se presentaron en el camino, la desmotivación y frustración debido a que no se logró trabajar con los mentorizados de la manera deseada, existe satisfacción ya que todos terminaron el ciclo. Y ahora se los percibe con mayor entusiasmo de continuar sus estudios.

Queda la satisfacción de un deber cumplido y haber contribuido con un grano de arena en el acompañamiento de estos cinco estudiantes que de una u otra manera pusieron todo el empeño y esfuerzo para culminar el semestre.

3.5. FODA del Proceso de mentoría desarrollado

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer a los alumnos a través del encuentro patrocinado por la UTPL. ✓ Contar con el apoyo del equipo de gestión de la UTPL. ✓ Contar con las bondades de la tecnología: correo electrónico, whatsapp, entorno virtual EVA, celulares, mensajes de texto. ✓ Aportes y seguimiento a través de mensajes de información publicada en el EVA por el equipo de gestión de la UTPL. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamento de Régimen Académico que impulsa el trabajo autónomo y autodisciplinado de los estudiantes. ✓ La UTPL dispone de herramientas virtuales que pueden facilitar los encuentros con los estudiantes e inclusive realizar mentorías mediante este sistema. ✓ Realizar Campañas virtuales de acompañamientos a los mentorizados.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No contar con la información de manera oportuna. ✓ El contacto con los mentorizados se dio casi al finalizar el primer bimestre. ✓ No existieron encuentros presenciales de grupo e individuales con cada uno de los mentorizados. ✓ Problemas con la plataforma de virtual EVA, no funcionó durante algunos días. ✓ No se habilitó el chat para mentores y mentorizados. ✓ El mentor no contó con un asesor ✓ Falta de motivación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio en la situación familiar y/o laboral de los mentorizados. ✓ Problemas de conexión para mentores y mentorizados con el entorno virtual EVA. ✓ Cambio en la normativa nacional con respecto al área académica. ✓ Cambio en normativa con respecto a las telecomunicaciones (Internet).

Las fortalezas se relacionan con: **1)** la posibilidad de que mentores y mentorizados hayan creado un ambiente de empatía y confianza; **2)** los mentores se sienten respaldados y apoyados por el equipo de gestión de la UTPL con las publicaciones semanales que realizaban aportando temas para el proceso de mentoría; **3)** establecimiento de comunicación a través de la web, chats, whatsapp y mensajes a través de celulares.

Al revisar las oportunidades es evidente que es un gran mérito de la Universidad que a través de estos procesos de mentoría impulse el trabajo autónomo y auto disciplinado de los estudiantes. Además a través de las herramientas virtuales que posee la universidad se pueden realizar encuentros con los estudiantes sin importar en qué lugar del país se encuentren, lo que facilita enormemente el proceso de mentoría.

Al conocer las debilidades que se presentaron en el proceso de mentoría se pueden realizar un mejoramiento continuo para que los procesos futuros alcancen el éxito deseado.

De igual manera se pudo neutralizar las amenazas al mantener contacto telefónico con los estudiantes, lo que permitió que ellos pudieran desahogarse, confiar sus problemas y pedir una guía para la situación que estaban atravesando.

Los problemas de conexión con el entorno virtual de mentores y mentorizados permitieron que la Universidad revise el sistema y realice los correctivos necesarios a fin de poder tener acceso al entorno virtual.

En cuanto a la normativa legal con respecto al área académica y telecomunicaciones son aspectos con a los que no se puede dar solución en caso de que éstas llegarán a tener cambios, sin embargo se puede considerar amenazas externas al proceso que de una u otra manera si influiría en éste.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Dificultad en ingresar al EVA	Desconocimiento del manejo de la plataforma.	No pudieron revisar las actividades publicadas por el profesor.	Experiencia del mentorizado No. 4
Dificultad en el acceso al calendario de evaluaciones.	Desconocimiento del manejo de la plataforma.	Preocupación y angustia al no saber cuándo dará sus exámenes.	Experiencia del mentorizado No. 4 y 5
Dificultad en desarrollar la parte de ensayo del deber a distancia.	Desconocimiento como realizar un ensayo.	No lograr una buena calificación en el deber a distancia.	Experiencia del mentorizado No. 2,3 y 4
Dificultad en entender el contenido de algunas materias.	Desconocimiento de técnicas y estrategias de estudio.	Pérdida de tiempo y desmotivación	Experiencia del mentorizado No. 4
Dificultad en acceder a los cuadernillos de los exámenes.	Desconocimiento del manejo de la plataforma.		Experiencia de todos los mentorizados.
Inseguridad en la carrera a seguir.	Desconocimiento de las carreras existentes en la UTPL	Preocupación, desmotivación, ansiedad.	Experiencia del mentorizado No. 2
Baja Autoestima	No lograr entender las materias tomadas.	Preocupación, desmotivación.	Experiencia del mentorizado No. 4

Los problemas arriba mencionados fueron los que se presentaron durante el transcurso del primer ciclo académico a los cinco mentorizados participantes del presente proceso, sin embargo, cada uno de ellos en el transcurso del semestre lograron subsanar todas estas dificultades y terminar el primer ciclo con un mejor desenvolvimiento y conocimiento de técnicas y habilidades de estudio, además del grado de autonomía y autodisciplina alcanzado.

5. CONCLUSIONES

Del análisis realizado se concluye:

- 5.1 La totalidad de los mentorizados necesitaron apoyo en necesidades de inserción y adaptación, entre éstas: conocer sobre el desarrollo del proceso de mentoría y el manejo de la plataforma tecnológica. Al no estar difundido el uso de la plataforma virtual limitó las posibilidades de que pueda ser utilizada al máximo.
- 5.2 En lo referente a las necesidades de los mentorizados se estableció que los requerimientos más importantes se relacionan con las necesidades de orientación académica en: técnicas de estudio y el desarrollo de las guías a distancia. De igual manera requirieron orientación en lo relacionado a trabajar de manera autoregulada y autónoma.
- 5.3 El 100% de los mentorizados necesitó en algún momento del proceso, información referente a: horarios de los docentes y evaluaciones presenciales, conocer el procedimiento de calificación y publicación de notas de las evaluaciones presenciales y la forma de descargar cuadernillos de los exámenes rendidos.
- 5.4 En menor proporción, el 80% de los mentorizados requirió apoyo en temas personales tales como la elección de la carrera adecuada, indecisión en continuar los estudios, autoestima baja, entre otros.
- 5.5 Las actividades que contribuyeron en el desarrollo del proceso de mentoría, para realizar el seguimiento fueron conversaciones vía telefónica, e-mail y encuentros presenciales; todos los cuales permitieron que los mentorizados se sientan apoyados y guiados.
- 5.6 La mentoría es un proceso de ayuda, apoyo y acompañamiento que se da entre dos personas, siendo la una de mayor experiencia que la otra. La persona más experimentada es quien guía, comparte y trasmite técnicas y estrategias de estudio para que el mentorizado en un futuro pueda desenvolverse y continuar sus estudios de una manera autónoma.

- 5.7 La mentoría es un proceso en el cual tanto mentor como mentorizado aprenden e intercambian experiencias, los dos se enriquecen de una manera muy particular.
- 5.8 Para poder desarrollar destrezas necesarias en el estudio a distancia en cada uno de los mentorizados es necesario compartir semanalmente correos electrónicos con temas referentes a técnicas y habilidades de estudio, realizar seguimiento a través de llamadas telefónicas y mantener un mínimo de tres encuentros presenciales.
- 5.9 La motivación por parte de mentores, profesores, tutores es clave para que el estudiante se siente apoyado en el proceso académico.
- 5.10 El mentor tiene que estar dispuesto a realizar mentoría más allá del campo académico, acompañar y ayudar en los problemas familiares, personales y profesionales que se pueden presentar en el camino.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Es necesario realizar una inducción, curso o capacitación referente a la plataforma virtual una vez que el estudiante se haya matriculado, de tal manera que los estudiantes desarrollen el conocimiento tecnológico adecuado para que puedan utilizar la plataforma virtual como apoyo académico.
- 6.2 Compartir y fomentar en los estudiantes de primer ciclo el uso de técnicas de estudio adecuadas, las cuales facilitarán y ayudarán a un mejor y práctico entendimiento de la materia. Es importante que los docentes puedan guiar y compartir con sus estudiantes la forma de desarrollar las guías a distancia, especialmente la actividad de ensayo.
- 6.3 Los temas relacionados con horarios de los docentes, evaluaciones presenciales, procedimiento de calificación y publicación de notas de las evaluaciones presenciales y descarga de cuadernillos de los exámenes rendidos se solucionará con una adecuada capacitación del entorno virtual.
- 6.4 Realizar un proceso de mentoría integral es decir, que abarque además del campo académico temas personales y familiares.
- 6.5 Es necesario mantener contacto con cada uno de los mentorizados, bien sea vía telefónica, internet y encuentros presenciales.
- 6.6 Al ser la mentoría un proceso tan importante, adecuado y necesario en el sistema académico, se deben desarrollar programas sistematizados y estructurados que puedan ser aplicados año tras año con las debidas actualizaciones en las diferentes áreas.

- 6.7 Para alcanzar mejor éxito en el proceso de mentoría es necesario que los mentores reciban capacitación en este tema. El proceso de mentoría durará mínimo un semestre completo.
- 6.8 Es necesario que semanalmente los mentores compartan información referente al proceso de mentoría, estudio a distancia o técnicas de estudio. Así, como también realizar el seguimiento de cada uno de sus mentorizados.
- 6.9 El mentor tiene que estar debidamente capacitado en el proceso de mentoría y saber cómo actuar para que brinde el apoyo necesario en cada uno de los temas que el mentorizado requiere.
- 6.10 Es importante realizar una sistematización del proceso que permita identificar junto a las fortalezas y oportunidades aquellos aspectos en los que se evidenció debilidad e inclusive amenazas como fue el cambio de situación familiar y/o laboral de los mentorizados, de tal manera que las personas que participan como mentores pueden apoyar en temas laborales y personales.
- 6.11 Se hace necesaria la elaboración de un Manual para el Mentor que permite a la par de sistematizar el proceso, identificar con claridad las fases y actividades que se deben ir cumpliendo con la finalidad de alcanzar el objetivo trazado en el proceso de mentoría.

7. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA

MANUAL PARA EL MENTOR

2. Justificación

Hoy en día es necesario tomar estrategias de trabajo que ayuda al desarrollo integral de los estudiantes, de sus habilidades y competencias, que les permitirán ambientarse a los cambios que enfrentarán desde el inicio de la carrera universitaria hasta la futura inserción laboral.

Un proceso de mentoría consiste en el intercambio de conocimientos, ideas, técnicas, etc .que se da en referencia a las inquietudes o inconvenientes que el participante con menos experiencia manifiesta al mentor, persona con más experiencia, encargada de guiar, apoyar y acompañar.

Es importante incrementar los servicios de orientación y mentoría para ayudar y apoyar a los estudiantes en el emprendimiento de su carrera profesional; para lo cual es necesario

revisar las necesidades que poseen los estudiantes que escogen el estudio a distancia, pues generalmente son personas que tienen que compaginar la vida de estudiante con las actividades laborales y familiares.

Así el mentor (una persona con experiencia) se convierte en el guía, asesor, compañero que compartirá, dirigirá y acompañará a otro estudiante, con menor experiencia, en la formación universitaria, dispuesto siempre a colaborar con todas las herramientas y técnicas necesarias para el desarrollo y desenvolvimiento del estudiante mentorizado.

De allí la importancia del desarrollo de un manual de mentoría, programa mediante el cual, los mentores podrán ser capacitados e integrados a todas las actividades necesarias para la relación mentor-mentorizado e incluso para desarrollar las habilidades necesarias para el asesoramiento integral de los estudiantes.

3. Necesidades de orientación y mentoría

Las necesidades más frecuentes en el proceso de mentoría son:

- 3.1 Manejo de la plataforma virtual.- Es necesario que el estudiante tenga una tutoría referente al uso de la plataforma virtual una vez matriculado, es de vital importancia que todos conozcan la utilización y manejo del entorno virtual. Tomando en cuenta además que un porcentaje de estudiantes tienen únicamente los conceptos básicos en computación y no cuenta con un computador en casa.
- 3.2 Asesoramiento en el desarrollo de guías a distancia.- Brindar información y asesoramiento adecuado en la elaboración de guías a distancia, especialmente lo referente la parte de ensayo.
- 3.3 Compartir información referente a temas generales de la universidad, influir al estudiante para que revise y esté en constante interacción con el entorno virtual EVA.
- 3.4 Compartir técnicas y habilidades de estudio.- Es necesario compartir técnicas y habilidades de estudio que permitan mejorar el desenvolvimiento académico del estudiante, de esta manera se sentirá acompañado y guiado a lo largo del proceso académico.
- 3.4 Mantener una constante motivación y seguimiento de cada uno de los alumnos mentorizados, esto promoverá el estudio eficaz y evitará la deserción universitaria.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Formar a las personas designadas como mentores para que conozcan y obtenga todas las herramientas necesarias para un adecuado y eficiente desenvolvimiento en su rol dentro del proceso de mentoría.

4.2 Objetivos específicos:

- ✚ Proporcionar información necesaria para que el mentor conozca las dificultades que se pueden presentar y sus herramientas de solución.
- ✚ Conocimiento y desarrollo de habilidades necesarias para la guía, apoyo y acompañamiento de los mentorizados.
- ✚ Dinamizar el proceso entre mentores y mentorizados.
- ✚ Dar pautas para la creación de un clima de participación y confianza de tal manera que el mentor acompañe al mentorizado en el proceso académico y personal.
- ✚ Colaborar con la adaptación universitaria.

5. Definición de mentor

El mentor es una persona con mayor experiencia en el campo académico que guía, asesora y acompaña a un estudiante con menor experiencia.

Se encargará de acompañar durante cierto período de tiempo o ciclo académico al estudiante para motivarlo, apoyarlo y guiarlo en los temas académicos que así requiera el mentorizado.

Es importante que el mentor tenga la capacidad de conocer las necesidades y capacidades de cada uno de sus mentorizados, de tal manera que pueda guiar de una mejor manera a cada uno de ellos.

El mentor tendrá el tiempo necesario para atender y compartir con sus estudiantes sus inquietudes e inconvenientes.

6. Perfil del mentor

El mentor debe cumplir el siguiente perfil:

- Saber escuchar sin emitir juicios.
- Ser capaz de construir una relación de empatía y confianza, de tal manera que el estudiante pueda transmitir libremente lo que necesita conocer.
- Ser un motivador y contagiar a sus mentorizados la energía, alegría y entusiasmo necesario.
- Saber transmitir el conocimiento que posee en cuanto a estrategias, habilidades y técnicas de estudio.
- Estar dispuesto a ayudar y guiar al mentorizado no solamente en el ámbito educativo, sino también en el plano personal y laboral.

7. Acciones y estrategias de mentoría recomendadas

Para lograr la satisfacción de las necesidades que generalmente se presentan en el desarrollo del proceso de orientación y mentoría es importante que la universidad:

- ✚ Respalde el proceso en su totalidad. Es decir, que la Universidad tenga y proporcione toda la información referente al proceso. Cuenten con tutores y personal administrativo quienes serán guía y apoyo durante este período.
- ✚ Organice previamente el proceso. Poseer el material necesario y fechas programadas para las diferentes actividades a realizarse.
- ✚ Entregue toda la información referente al proceso de mentoría a mentores y mentorizados con un tiempo prudente antes del inicio del proceso.
- ✚ Se encargue de crear un aula virtual para interacción de tutores, mentores y mentorizados, haciendo posible de esta manera compartir información adecuada y oportuna durante el proceso.
- ✚ Organice previamente al menos tres encuentros presenciales, comunicando oportunamente a mentores y mentorizados.
- ✚ Asigne un tutor para cada cinco mentores para que realicen el seguimiento del trabajo de mentoría. De esta manera los mentores también tendrán un asesoramiento cada vez que lo requieran.

Las estrategias recomendadas son las siguientes:

ENCUENTRO	OBJETIVO	PROPUESTA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Primer encuentro presencial	Conocer a mentorizados asignados, crear un ambiente de empatía y confianza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el listado de los estudiantes una vez matriculados. ✓ Conocer datos generales de cada uno de los mentorizados. ✓ Realizar una adecuada y oportuna coordinación y comunicación de tal manera que al primer encuentro presencial asistían la mayoría de estudiantes mentorizados. ✓ Crear un ambiente de empatía y confianza para que el mentorizado pueda expresarse libremente. ✓ Compartir las generalidades del estudio a distancia y cómo se realizará el proceso de mentoría. ✓ Conocer las expectativas y temores del estudiante, sus metas y objetivos trazados. ✓ Conocer fortalezas y debilidades del estudiante para a lo largo del proceso trabajar con ellas y le sirvan de herramientas en el caminar diario. ✓ Contagiar de energía, dinamismo y positivismo. ✓ Aplicar una evaluación para conocer como percibieron la organización, comunicación y metodología del primer encuentro presencial. ✓ Conocer el compromiso y objetivos trazados por los mentorizados. 	Una semana
Primer bimestre	Compartir técnicas y habilidades de estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se enviarán en forma semanal correos electrónicos con información de técnicas y habilidades de estudio. ✓ Se enviarán en forma semanal correos de motivación para el estudiante. ✓ Se enviará una segunda evaluación para conocer como califican al proceso de mentoría los estudiantes. ✓ Realizar seguimiento con llamadas telefónicas de los correos enviados. Contestar a todas las inquietudes que se presenten por parte de los mentorizados sea vía e-mail o vía telefónica. 	Dos meses
Segundo encuentro presencial	Evaluación del primer bimestre de mentoría, conocer inquietudes y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante tener un encuentro presencial una vez que los estudiantes se hayan presentado a sus primeras evaluaciones presenciales. ✓ Compartir experiencias, inquietudes, inconvenientes de los dos primeros meses de estudio será una herramienta válida e importante para corregir errores y trabajar de mejor manera el siguiente bimestre. 	Dos días

ENCUENTRO	OBJETIVO	PROPUESTA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Segundo bimestre	Reafirmar el compromiso y objetivos trazados al inicio.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar con el envío de correos electrónicos. ✓ Realizar llamadas telefónicas de seguimiento. ✓ Resolver inquietudes y estar prestos a ayudar cuando así lo necesiten los mentorizados. ✓ Disponer de tiempo para responder correos electrónicos y llamadas telefónicas. 	Dos meses
Tercer encuentro presencial	Evaluación final del proceso de mentoría.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tercer encuentro presencial se desarrollará después de los exámenes supletorios. 2. Escuchar, compartir, experiencias sobre el segundo bimestre. 3. Recabar información de lo que les sirvió y fue de utilidad en este primer ciclo, así como también los inconvenientes presentados y que no se pudieron subsanar. 4. Realizar una evaluación en la que se recogerá información sobre el proceso de mentoría, sus fortalezas y debilidades. 5. Recoger sugerencias para mejorar el proceso de mentoría. 	Dos días
Cierre del proceso de mentoría	Cierre y agradecimiento de la participación en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento de las evaluaciones supletorias. ✓ Una vez publicados las notas de las evaluaciones supletorias comunicarse con cada uno de los mentorizados felicitarlos por todo el esfuerzo realizado, motivarlos para iniciar el segundo ciclo y comunicar el agradecimiento por la participación en el proceso de mentoría. 	Una semana

7. Recursos

7.1 Recursos humanos

- ✚ Equipo de gestión del proyecto Mentores
- ✚ Tutores
- ✚ Mentores
- ✚ Mentorizados

7.2 Recursos tecnológicos

- ✚ Entorno virtual EVA
- ✚ Correo electrónico
- ✚ Acceso web
- ✚ Chats y foros participativos dentro del EVA
- ✚ Celular, whatsapp, mensajes de texto.
- ✚ Conferencia o videos a través de skype.

7.3 Recursos metodológicos

- ✚ Información de proceso de mentoría proporcionada por la Universidad.
- ✚ Material de mentoría proporcionada por la Universidad.
- ✚ Información compartida a través del entorno virtual.
 - Instructivos.
 - Información sobre técnicas y habilidades de estudio.
 - Mensajes motivacionales.
 - Horarios de docentes, lista de profesores.
 - Folletos de funciones del mentor y mentorizados.

7.4 Recursos económicos

Los recursos económicos necesarios para el proceso de mentoría serán para cubrir gastos referentes a: copias, impresiones, anillados, internet, movilización, llamadas telefónicas.

8. Bibliografía

- Acedo de Bueno, M.L. (2001). La lectura: información y/o aprendizaje. Recuperado de [http:// aprender.homestead.com/lectura_comprehensiva_acedo-pdf](http://aprender.homestead.com/lectura_comprehensiva_acedo-pdf)
- Bausela Herreras, E. (2004). EduPshykhe, *Revista de Psicología y Psicopedagogía*, Vol 3, No. 1, (1).
- Bausela Herreras, E. (2000). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: modelo de intervención por servicios, *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, (2).
- Buele Maldonado, M., Bravo Ojeda, C., (2014), *Guía Didáctica: Sistema e Mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, evaluación de una experiencia*, Loja, Ecuador. UTPL.
- Castillo Arredondo, S., Torres González, J.A., Polanco González, L., (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y la empresa*. Madrid, España: Pearson.
- Díaz Rodríguez, J.J. (2010). *Enfoques Educativos*. (1).
- Dorrego, E. (2006). Educación a Distancia y Evaluación del Aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/M6/dorrego.pdf>
- Estevez, E. A., (1995). *Estrategias cognitivas para la comprensión de textos en Educación Superior*. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Revista94_S2A1ES.pdf
- Fernández, M. González, J. Minnaard, C., Comoglio, M., Pavlisevic, J., (2012). *Sistema de tutorías en la Facultad de Ingeniería de Lomas de Zamora*. Recuperado de <http://www.cadi.org.ar/cadi2012/images/trabajos/gdleei/12-femandez-%20sistema%20de%20tutoras.pdf>
- García Aretio, L. (1987). *Hacia una Definición de Educación a Distancia*. UNED. Recuperado de e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf
- Gómez, M.J. (2014) *Guía General de Educación a Distancia*, Loja, Ecuador: Ediloja, Cía. Ltda.

- González, M. (2004). *La orientación profesional y curriculum universitario*. Barcelona, España: Laertes.
- Iraizoz, Sanzol, N., González García, F. M. (2003). El mapa conceptual: un instrumento apropiado para comprender textos expositivos. *Blitz serie amarilla*. Recuperado de <http://184.182.233.146/rid=1L38J6605-2CD7KHD-1919/EI%20mapa%20conceptual%20-%20Un%20instrumento%20apropiado%20para%20comprender%20textos%20expositivos.pdf>
- López, M. (2010). *Informe de investigaciones educativa*. Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/view/163/153>
- Lovato Fraile, C. (2006). El estudio y trabajo autónomo del estudiante. Recuperado de http://evavalpa.org./modulos/modulo_06/estudio_trabajo_autonomo.pdf
- 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. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. (1).
- Osorio, V., A.E., Mejía F., Diva, N. (2004). Incidencia de la Lectura comprensiva de los estudiantes recién ingresados a la Facultad de ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de Manizales, en el rendimiento académico de las matemáticas. Recuperado de <http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/ingenieria/ventana/informatica/html/ventana11/lecturacomprendensiva.pdf>
- Paniagua, A. (2013). Evaluación de Programas de Educación a Distancia. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/ried/article/view/1189>
- Real Academia de la Lengua, (2001). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*, (1).
- Rodríguez Moreno, M.L., (2002). *Hacia una nueva orientación universitaria; modelos integrados de acción tutorial, orientación curricular y construcción del proyecto profesional*. Barcelona, España: Ediciones de la Universidad de Barcelona.

Sánchez García, M.F. (1998), Las funciones y necesidades de orientación en la universidad, *ROP*, Vol. 9, No. 15, (2).

Sánchez García, M. F., Manzano Soto, N. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial, (1).

Sebastian, A., Ballesteros, B., Sánchez García, M.F. Técnicas de Estudio. Recuperado de http://unedmalaga.com/static/upload/6.TEC_Estudio.pdf

The Free Dictionary by Farlex.

UTPL. (2014). Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/utpl/campus-utpl/centros-universitarios>

UTPL. (2014). Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/modalidad-abierta-y-distancia>

UTPL. (2014). Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/utpl/información-general-misión-y-visión>

Wisker, G. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante; tutoría personalizada, coaching, mentoría y supervisión en educación superior*. Madrid, España: Narcea.

Woolfok, A. (2010). *Psicología Educativa*. Mexico: Pearson Educación.

9. ANEXOS**ANEXO 1
CARTA DE COMPROMISO****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA****MODALIDAD DE ESTUDIOS ABIERTA Y A DISTANCIA**

Yo, Viky Elizabeth Larco Miranda, con cédula de ciudadanía No. 170796338-3 perteneciente al décimo ciclo de la carrera de Psicología, 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 período abril – agosto 2014; “Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito, 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,

.....

ANEXO 2
CARTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

En Quito, a los diecisiete días del mes de octubre de dos mil catorce, la señora Viky Elizabeth Larco Miranda, con cédula de ciudadanía No. 170796338-3, hace entrega del trabajo de fin de titulación: "Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito, ciclo académico abril-agosto 2014"

Se procede con la constatación física y entrega-recepción del trabajo antes mencionado.

Para Constancia de lo actuado y en fe de conformidad y aceptación, suscriben la presente acta entrega-recepción y firman para este efecto las personas que intervienen en esta diligencia.

Viky Elizabeth Larco Miranda

ENTREGUÉ CONFORME

RECIBÍ CONFORME

ANEXO 3
HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

Mentor : (Apellidos y nombres completos):				
Cédula de identidad:				
Correo electrónico:				
Centro Asociado:				
Apellidos y nombres completos de mentorizados	Cédula de identidad	Correo electrónico	Centro Asociado	Teléfono celular o convencional

ANEXO 4
ENTREVISTA DE EXPECTATIVAS, TEMORES Y COMPROMISO

**PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE MENTORÍA DE
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

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:

.....

.....

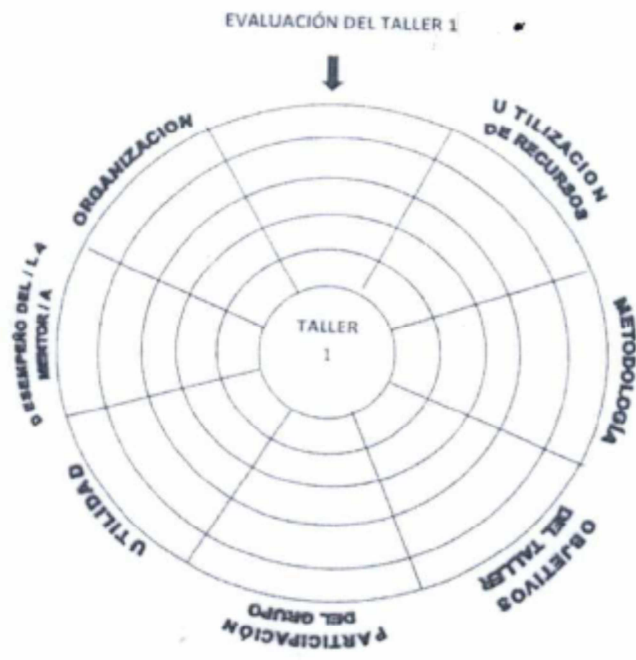
.....

ANEXO 5
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE HABILIDADES DE ESTUDIO

1. ¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto?
2. ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera.
3. ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?
4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?
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.
6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?
7. ¿En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?
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?
9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?
10. ¿Al final haces un recuento de lo hecho, la secuencia así como de los resultados, es decir lo aprendido y realizado para aprenderlo?

ANEXO 6

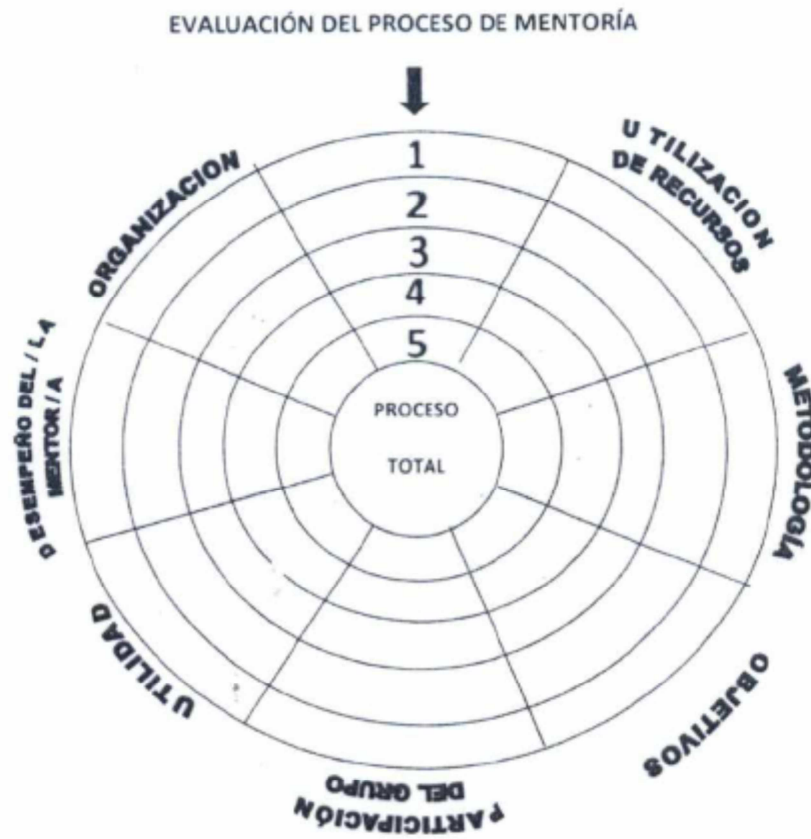
REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MENTORÍA TALLER 1



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

ANEXO 7

REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE MENTORÍA



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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

ANEXO 8
CUESTIONARIO ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE VIDA ACADÉMICA

1. No es muy necesario elaborar un proyecto de vida, pues basta saber lo que se quiere alcanzar y esforzarse por conseguirlo.
2. El futuro es muy imprevisible e inestable como para hacer planes.
3. La situación socioeconómica de muchos jóvenes impiden que puedan cumplir sus metas en la vida.
4. La situación socioeconómica del país dificulta que los jóvenes puedan hacer planes para el futuro.
5. Por lo general las metas que se fijan los jóvenes para su futuro no son realistas porque no conocen bien sus capacidades.
6. Los entrenamientos, diversiones y compromisos emocionales que ofrece la sociedad a los jóvenes dificultan el cumplimiento de sus proyectos futuros.
7. Hacer planes para el futuro tiene poco valor porque el destino de las personas ya está marcado.

ANEXO 9
FOTOS CON LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

