UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TITULACIÓN DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito.

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Polo Polo, Kristel Jeanine.

TUTOR: Gajardo Valdés, Angelina Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magíster

Angelina Gajardo Valdés

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mis consideraciones:

El presente trabajo de fin de titulación: ***Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito***; realizado por Polo Polo, Kristel Jeanine, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuando se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2015.

F:.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Polo Polo, Kristel Jeanine; declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación **Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito**, de la Titulación de Psicología, siendo Mgs. Angelina Gajardo V. tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

F:.....

Autor: Polo Polo, Kristel Jeanine.

Cédula: 1715610679

DEDICATORIA

Kristel Jeanine Polo Polo

Dedicado a mis amados padres, a mis hermanos y a mis hermanas (†).

AGRADECIMIENTO

Kristel Jeanine Polo Polo

En gratitud al: acompañamiento y guía constante de Mgs. Angelina Gajardo, Tutora de la tesis; por la comprensión y apoyo de Mgs. Jhon Espinosa, Coordinador de la Titulación de Psicología, y, a los estudiantes mentorizados que fueron los principales generadores de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA……i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS..... iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ÍNDICE DE CONTENIDOS vi
RESUMEN..... 12
ABSTRACT 13
INTRODUCCIÓN..... 14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO..... 16
TEMA 1.1.: La orientación educativa. 17
1.1.1. Concepto. 17
1.1.2. Funciones. 18
1.1.3. Modelos. 20
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario. 24
TEMA 1.2.: Necesidades de orientación en educación a distancia. 25
1.2.1. Concepto de necesidades. 25
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)..... 26
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia. 28
1.2.3.1. Para la inserción y adaptación. 29
1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio..... 30
1.2.3.3. De orientación académica. 31
1.2.3.4. De orientación personal. 32
1.2.3.5. De información..... 33
TEMA 1.3.: La Mentoría. 34
1.3.1. Concepto. 34
1.3.2. Elementos y procesos de Mentoría. 34
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría..... 37
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría. 38
TEMA 1.4.: Plan de Orientación y Mentoría. 40
1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría. 40

1.4.2. Elementos del plan de Orientación Mentoría. 41
1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes. 43
CAPITULO II: METODOLOGÍA 48
2.1. Diseño de investigación. 49
2.2. Contexto. 49
2.3. Participantes. 51
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. 53
2.4.1. Métodos. 53
2.4.2. Técnicas. 54
2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica. 54
2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo. 54
2.4.3. Instrumentos. 55
2.5. Procedimiento. 56
2.6. Recursos. 57
2.6.1. Humanos. 57
2.6.2. Materiales Institucionales. 58
2.6.3. Económicos. 58
CAPÍTULO III: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN 60
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados. 61
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia. 70
3.2.2 Orientación académica. 70
3.2.3. De orientación personal. 74
3.2.4. De información. 76
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda. 78
3.4. Valoración de mentoría. 79
3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor). 79
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores). 80
3.4.3. Valoración general del proceso. 81
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado. 81
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría. 83
4. CONCLUSIONES. 86
5. RECOMENDACIONES. 87

6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA. 88
7. BIBLIOGRAFÍA. 96
8. ANEXOS 1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº1: Modelo Morrill, Oetting y Hurst 18

Tabla Nº2: Funciones de la Orientación educativa 19

Tabla Nº3: Modelos de orientación educativa 21

Tabla Nº 4: Modelos de orientación E-Learning 22

Tabla Nº 5: Modelos de orientación En Línea 23

Tabla Nº 6: Teoría de Maslow 26

Tabla Nº7: Proceso de Mentoría “CERCA” 35

Tabla Nº8: Proceso de Mentoría Soler 36

Tabla Nº9: Proceso de Coaching 36

Tabla Nº10: Perfiles de los participantes de la mentoría 38

Tabla Nº11: Técnicas para Mentoría 39

Tabla Nº12: Estrategias para Mentoría 39

Tabla Nº13: Plan de Mentoría 45

Tabla Nº 14: Muestra de Mentorizados 52

Tabla Nº 15: Recursos Económicos 59

Tabla Nº 16: Habilidades de Estudio 61

Tabla Nº 17: Tabla general de Pensamiento crítico 62

Tabla Nº 18: Tabla general de Tiempo y lugar de estudio 63

Tabla Nº 19: Tabla general de Técnicas de estudio 65

Tabla Nº 20: Tabla general de Concentración 67

Tabla Nº 21: Tabla general de Motivación 68

Tabla Nº 22: Procedimiento de estudio 71

Tabla Nº 23: Aspecto de orden 74

Tabla Nº 24: Procesos administrativos 77

Tabla Nº 25: FODA 81

Tabla Nº 26: Matriz de problemáticas de la mentoría 83

ÍNDICE DE GRÀFICOS

Gráfico Nº 1: Comparativo entre los modelos de Maslow, Alderfer y Herzberg 28

Gráfico Nº 2: Proceso de Mentoría “CERCA” 35

Gráfico Nº 3: Proceso de Mentoría Soler 36

Gráfico Nº 4: Relación triádica de la mentoría 42

Gráfico Nº 5: Proceso de la Mentoría 44

Gráfico Nº 6: Habilidades de Estudio 61

Gráfico Nº 7: Procedimiento de estudio 71

Gráfico Nº 8: Aspecto de orden personal 74

Gráfico Nº 9: Procesos administrativos 77

RESUMEN

La presente investigación se dirige a evidenciar y evaluar del plan de mentoría entre pares para facilitar la incorporación de los estudiantes del primer ciclo a la Modalidad a Distancia, también para determinar las mejoras en los procesos de orientación académica. Se usa el Método Investigación Acción Participativa, el Método descriptivo, el Método analítico – sintético, le Método inductivo – deductivo y el Método estadístico. Los instrumentos aplicados son cuestionarios de autoevaluación de necesidades de orientación académica, perfil académico, gestión en habilidades de pensamiento. Se concluye la efectividad del proceso con el logro de una vinculación proactiva entre pares (mentor y mentorizados), sin embargo existen factores fuera de lo educativo que inciden drásticamente en el estudiante y provocan su deserción.

Por lo tanto, el mentor requiere de un perfil y del conocimiento de serie de acciones, técnicas y estrategias para su desenvolviendo efectivo con los estudiantes, todo esto se detalla bajo la propuesta de un manual.

Finalmente, se invita a la lectura de esta investigación sea un lector especializado y/o el lector estudiante; encontrará información oportuna y un análisis de interés.

Palabras Clave: Educación a distancia, mentoría, mentoría entre iguales, orientación, universidad, estudiantes de nuevo ingreso.

ABSTRACT

This investigation is aimed to prove and evaluate the peer mentoring project to facilitate the induction of distance education first cycle students, and to determine the improvements in the guidance academic processes. Participatory Action Research, Descriptive, Analytic-Synthetic, Inductive-Deductive and Statistic methods are used. The instruments used are academic needs self-evaluation questionnaires, academic profile, thinking skills management. The conclusions reached are: the process has been effective and it has provided a proactive link between peers (mentors and mentees). However, there are factors, outside the educative area, that influence drastically the students and are the causes of their desertion.

Therefore, mentors are required to have a special profile and to know a full set of actions, techniques and strategies to work positively with the students. These requirements are found in the tutor's manual.

Finally, an invitation is made to read this investigation, whether the reader has some specialized knowledge or he/she is a student; convenient information and an interesting analysis will be found.

Keywords: Distance education, mentoring, peer mentoring, guidance, university, new students.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está dirigida al análisis y evaluación de una experiencia piloto con estudiantes del primer ciclo de Modalidad a Distancia, con el objetivo de mejorar la calidad en los procesos de orientación académica y establecer un sistema de acompañamiento y guía a través de una mentoría entre pares. Todo esto en pos de lograr la correcta inserción de los nuevos estudiantes y evitar su temprana deserción.

En el Ecuador, la Universidad Técnica Particular de Loja, se encuentra en proceso de investigación para gestionar e implementar un programa de mentoría. Por tanto, este trabajo se convierte en una referencia analítica para continuar con tal ejecución. De igual manera, se enfatiza que la mentoría es una herramienta de la orientación académica, que ofrece varios beneficios para: el mentorizado, el mentor y la propia institución educativa.

Desde la posición de la Universidad Técnica Particular de Loja, como gestora de esta investigación, existe la necesidad de ayudar a los estudiantes a adaptarse al sistema educativo a distancia. Por ello, el requerimiento de herramientas que apoyen directamente hacia la orientación educativa.

De igual manera, desde la visión de los mentorizados existe la necesidad de ser guiados, apoyados y acompañados en todo el proceso educativo y emocional que implica su inicio en el sistema de educación a distancia. Toda oportunidad de recibir más ayuda para su inserción académica es aceptada con entusiasmo, siempre y cuando se le informe cabalmente para qué y cómo funciona el proceso de mentoría.

Por otro lado, para los profesores tutores-coordinadores es una experiencia de aprendizaje y evaluación de su capacidad de liderazgo, de planificación y sensibilidad por cada uno de los mentores a su cargo. A la par, de mantener una alta responsabilidad y mediación con el grupo gestor desde la Sede Central.

En adición, para los mentores como estudiantes egresados su participación es beneficiosa en cuanto a desarrollo personal y profesional; ya que durante la experiencia existen momentos de autoevaluación de conocimientos y experiencias. Existe una necesidad en el mentor de superarse a sí mismo para poder ser una fuente efectiva de guía y ayuda para otro.

La investigación ha sido realizada bajo el Método Investigación Acción Participativa, el Método descriptivo, el Método analítico – sintético, le Método inductivo – deductivo y el Método

estadístico. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios de autoevaluación de necesidades de orientación académica, perfil académico, gestión en habilidades de pensamiento, entre otros instrumentos de orden cualitativo. De igual manera, para la ejecución misma del proceso de mentoría se necesitó del uso de diferentes TICs, el mismo sistema EVA y los acercamientos presenciales coordinador-mentor y mentor-mentorizados para poder recabar mayor cantidad de información.

En este informe investigativo, el primer capítulo está designado al marco teórico el cual se sustenta -bajo varias fuentes- la conceptualización sobre la educación a distancia, las necesidades de los estudiantes y proceso de mentoría; el segundo capítulo corresponde al detalle del aspecto metodológico utilizado para toda la investigación; el tercer capítulo presenta los resultados, análisis y discusión sobre el proceso piloto de mentoría, y, finalmente se detallan las conclusiones, recomendaciones y el aporte del manual del mentor.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

TEMA 1.1.: La orientación educativa.

1.1.1. Concepto.

La orientación educativa presenta una línea de acción muy amplia, con cada avance social y tecnológico el mundo educativo da un nuevo giro. Por ello, es necesario tener una idea clara de qué significa y hacia qué elementos apunta para ser efectiva en los estudiantes universitarios; en este caso hacia la dirección de universidad a distancia.

De igual manera, la orientación educativa es considerada una rama de gran importancia investigativa, Escudero establece que ésta es un: "*Proceso de asistencia, facilitación y colaboración con los profesionales prácticos de la educación"*. (Escudero, 1986 como se citó en Santana, 2009)

Desde el aporte personal de Santana (2009), el concepto de orientación indica que: "*es la transmisión de ideas que permiten al ser humano elegir entre varias opciones. Es la transmisión de criterios de valor que ofrezcan alguna guía a las personas en una cuestión esencial: qué hacer con sus vidas*". (p. 25)

Sin embargo, siguiendo la definición de: proceso, facilitación y colaboración; podemos incorporar la conceptualización de Domínguez (2012):

> Como el propio concepto de educación, la orientación educativa ha evolucionado desde un modelo clínico, centrado en el sujeto, como una actividad básicamente de diagnóstico y de carácter puntual, hacia un modelo psicopedagógico que tiene en cuenta la evolución del alumno y en el que está implicada toda la comunidad educativa: orientador, profesores, alumnos y otros agentes del ámbito escolar. (p. 18)

Entonces se puede conceptualizar que la Orientación Educativa es el vínculo generado entre el tutor y el estudiante, lo que permite el proceso educativo. En dónde la mentoría es el sistema de pasos sincronizados para guiar y acompañar al estudiante a la consecución exitosa de su meta educativa (primaria, secundaria, universitaria).

Por lo cual, la orientación plantea una acción conjunta entre profesorado-tutor y el alumno. La participación del mentor es la de ser una fuente de enseñanza, guía y además ofrecer un permanente acompañamiento del estudiante en su desarrollo académico. Sin embargo, es el

mismo estudiante quien juega un papel primordial para convertirse en el profesional que desea, teniendo clara su meta y fuerza de motivación.

1.1.2. Funciones.

La orientación educativa tiene por objeto fomentar el desarrollo integral, el autoconocimiento y propiciar con esto la consecución de las metas estudiantiles. Estos objetivos pueden ser alcanzados gracias a las "funciones" propias de la orientación educativa.

Según Rafael Bisquerra (2008), una función corresponde a: "*un área de responsabilidad profesional y que está compuesta por un conjunto de tareas relacionadas en el tiempo"*. (Bisquerra, 2008 como se citó en Álvárez, M., 2008. p. 28)

Para la comprensión de las funciones de la orientación educativa, es necesario seguir el modelo de Morrill, Oetting y Hurst denominado "*El cubo de las 36 caras*". Este consiste en tres dimensiones de intervención:

Tabla Nº1: Modelo Morrill, Oetting y Hurst

DESTINATARIOS/AS DE LA INTERVENCIÓN	PRÓPÓSITO O FINALIDAD	MÉTODO
Individuo: Interacción "uno a uno".	Terapéutica o correctiva: Intervención interpersonal, es decir, la correcta relación del individuo hacia el colectivo social.	Intervención directa: Acción directa con el sujeto.
Grupos primarios: Familia, parientes, amistades.	Preventiva: Intervención para evitar la consecución de los problemas.	Intervención indirecta: consulta y formación: Acción usando intermediarios para la consulta (terapeutas, facilitadores), y, medios comunicacionales para la formación (trípticos, folletos).
Grupos asociativos: Compañeros, clubes.	De desarrollo: Fomenta el crecimiento personal.	Utilización de medios tecnológicos: Intervienen las TIC y los mass media.
Comunidad o instituciones: Comunidad barrial, Municipio de la ciudad.	La intervención correctiva en el individuo repercute para su correcta inserción social.	La intervención indirecta repercute en la correcta inserción social del individuo.

Fuente: Grañeras, M.; Parras, A. (2008)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

En adición a lo expuesto antes, Santana (2009) determina las siguientes funciones que tienen una similitud con el modelo de Morrill, Oetting y Hurst. A continuación, se presentan en forma de tabla explicativa:

Tabla Nº2: Funciones de la Orientación educativa

FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN
La orientación educativa	Se dirige a la realización de actividades de: orientación escolar, personal y vocacional. Da énfasis de acción durante los momentos críticos de la escolaridad y de su madurez psicobiológica.
Asesoramiento a profesores y tutores	Se dirige al apoyo de los tutores, ya que ellos son la piedra angular de la orientación en los centros educativos.
Información académica/profesional	La información para los tutores, padres y alumnos, con referencia las posibilidades de estudio y las perspectivas profesionales.
Investigación psicopedagógica	Se refiere al análisis e indagación sobre los problemas más importantes que se asocian a los «*procesos de aprendizaje escolar en las distintas áreas culturales*».
Colaboración con otros organismos	Se refiere a establecer las conexiones con la comunidad y equipos de trabajo multiprofesionales (ellos intervienen en la detección y diagnóstico).

Fuente: Santana, L. (2009)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Con motivo de expansión de los dos enfoques anteriores, se toma en consideración las siguientes funciones (González, 1995 como se citó en Sanchiz, 2009):

- Función de organización y planificación.
- Función de diagnóstico.
- Función de información y de formación.
- Función de ayuda para la toma de decisiones.
- Función de consejo.
- Función de consulta.
- Función de evaluación e investigación.

Considerando los tres enfoques, las funciones de la orientación están dirigidas a conservar una garantía de calidad hacia todos los procesos educativos. Justamente por ello, es necesario comprender que existen varios partícipes de la orientación; no sólo se deben garantizar las

acciones del profesorado y alumnado; sino que se requiere de la inclusión de la familia, barrio, comunidades y multriprofesionales.

Las funciones como acciones regulares, requieren de habilidades y competencias; por ello es determinante que en el proceso de educación universitaria a distancia se le den importancia a las funciones que intervienen directamente con la tutoría, es decir, la formación, la consejería, la mentoría y la consulta. Porque de éstas funciones surge implícito el desarrollo de habilidades.

Finalmente, las funciones de la orientación asumen un tiempo para ser realizadas, tienen un nivel de rendimiento que permite la medición y evaluación. Cabe destacar que el éxito académico es la meta.

1.1.3. Modelos.

Un modelo indica un diseño y estructura -que se basa y refleja la realidad- para una intervención. Eso significa que sigue el método científico que requiere de pruebas error-acierto, para anticipar y seleccionar la mejor conducta según cada acción.

En el caso de la orientación educativa, los modelos que se deben considerar, según Santana (2009) existen los siguientes modelos:

> *El modelo de modelo de counseling (acción psicopedagógica directa individualizada), el modelo de programas (acción psicopedagógica directa o indirecta y grupal) y el modelo de consulta/asesoramiento (acción psicopedagógica indirecta y grupal)*. (p. 97)

Dentro de la acción educativa, los tres modelos son de relevancia y mantienen entre ellos varios puntos de divergencia. Para comprender cada uno ellos, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla Nº3: Modelos de orientación educativa

	COUNSELING	PROGRAMAS	CONSULTA/ASESORAMIENTO
DEFICNICIÓN DEL MODELO	Es un modelo terapéutico ecléctico, utiliza test psicológicos, entrevistas y observación para enfocar al individuo hacia sus capacidades y potencialidades.	Es modelo sigue los programas educativos, la funcionalidad radica en la correcta determinación de las necesidades o dificultades que presenta el alumno.	Es un modelo de interacción uno-uno y de carácter terapéutico, pero como un consultor con una función netamente de educador para el alumno sus padres y profesores.
OBJETIVO	Permite lograr que el individuo aprenda con mayor facilidad y eficacia según sus capacidades, actitudes y aptitudes.	Lo caracteriza su acción preventiva.	En la comunicación por consultas, el consultor tiene una relación indirecta con el consultante. Ya que existe una relación triádica: alumno (cliente), orientador (asesor) y profesional docente.
PROCESO	Es un proceso de interacción cuya meta es facilitar el conocimiento del yo y el aclarar las metas personales-vocacionales. Es vital la comunicación entre asesor y alumno.	Es un proceso que determina las necesidades para concretar: los objetivos, contenidos, materiales, metodología y forma de evaluación.	Es un proceso de intercambio de información, propuestas e ideas entre el consultor (orientador) y el consultante (alumno).
PARTICIPANTES	Existe una relación directa entre el orientador y el alumno (cliente).	Los programas se los realiza a través del Administrativo, una relación indirecta.	La consulta cubre las necesidades, problemas o contenidos concretos que el estudiante presenta. Existe una relación triádica: alumno (cliente), orientador (asesor) y profesional docente.
ALCANCES	Se basa en que el ser humano no puede desarrollarse de forma autónoma, requiere de la ayuda de otros para encontrar sus potencialidades.	Se benefician los alumnos, es decir, tiene un alcance grupal.	Se distingue tres campos de acción: la de salud mental, organizacional y la educativa.
	Es importante el rapport, la empatía y la atención como condiciones del asesor, elementos que pueden tanto favorecer como inhibir el proceso de orientación.	Trabajo en grupo, desarrollo de habilidades interpersonales.	La estructura de relación es diferenciada y jerárquica. Siguiendo una estrategia de apoyo sobre el «trabajar con» el profesor y las escuelas.

Fuente: Santana, L. (2009)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

En lo que se refiere a la educación universitaria a distancia, es necesario establecer los modelos de orientación educativa que intervienen. Para Fernández, existen tres modelos de relevancia en el E-Learning; los cuales son presentados en la siguiente tabla:

Tabla Nº 4: Modelos de orientación E-Learning

	TECNOLOGÍAS TRANSMISIVAS	TECNOLOGÍAS INTERACTIVAS	TECNOLOGÍAS COLABORATIVAS
OBJETIVO	Centrado en el instructor.	Centrado en el alumnado.	Centrado en la colaboración y el grupo.
	Sólo hay una transferencia de información sin interacción.	Permite la adquisición de habilidades.	Existe un cambio de modelo mental.
PARTICIPANTES	De carácter lineal con una interacción alumno-profesor y alumno-alumno.	Permite interacciones, entrenamientos y simulaciones. Interacción alumno-profesor y alumno-alumno.	Permite en mayor grado espacios colaborativos entre todos los estudiantes. Interacción alumno-alumno-profesor-alumno-alumno.
CARACTERÍSTICAS	Característico de la formación a distancia.	La computadora actúa como un sistema que aporta la información (contenidos formativos, ejercicios) y en función de la interacción con el usurario propone actividades, realiza un seguimiento y un feedback.	Existe un intercambio de la experiencia personal con relación a un contenido que puede favorecer al desarrollo colectivo.
	Sensación de aislamiento.	Interviene la computadora, los programas de enseñanza asistida y los productos multimedia.	Existe una cooperación para el aprendizaje y englobla las formas de comunicación habituales en la formación presencial.
	Se caracteriza en mayor parte sólo emisión de información sin acentuar la interacción.	La interacción es la propia herramienta.	

Fuente: Fernández, M. (2011)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Para continuar con la expansión del tema, se indican otros tres modelos que mantiene un consecuente enfoque hacia educación a distancia, son recopilados por Margarita Vinagre. Se los detallan en la tabla (Vinagre, 2010):

Tabla Nº 5: Modelos de orientación En Línea

	MODELO TÁNDEM	MODELO CULTURA	MODELO eTWINING
DEFICIÓN MODELO	Este modelo es aplicado a todo tipo de aprendizajes "nativos", implica colaboración y simultaneidad.	Es un modelo de aprendizaje telecolaborativo mediado por el internet.	En este modelo telecolaborativo consiste en el hermanamiento de centros de estudios por medio de la tecnología, TIC.
TIPO APRENDIZ	Aprendizaje abierto, autónomo y colaborativo.	Aprendizaje integrativo, sin importan culturas o idiomas.	Aprendizaje colaboración en distintos niveles: profesor-alumno; alumno-alumno.
FUNDAMENTO	Se basa en un modelo de dos personas con lenguas maternas diferentes que se comunicaban para aprender juntos la lengua del otro.	Se basa en el principio intercultural entendido como un proceso dinámico, constante de negociación, significación y comprensión de distintas perspectivas.	Se basa en la colaboración de los participantes (profesores, y estudiantes), es decir, comparten: información, conocimientos, experiencias para obtener beneficios pedagógicos.
OPORTUNIDADES	Desarrolla la autonomía del aprendiz.	Facilita a los estudiantes la comprensión, observación y contraste. Aprenden a descentrar y comprender la "otredad" del compañero o mentor.	Permite la pluriculturalidad y el multilenguaje. Promueve la colaboración grupal que genera motivación e interés.
ALCANCES	Es un apoyo e instrucción recíproca entre dos aprendices y puede tener lugar cara a cara o virtual.	Se interactúa on line con: cuestionarios comparativos, foros, encuestas y presentaciones.	Se especializa en el manejo de las TICs: foros, blogs, wikis, chats, podcast, skype, Facebook, Twitter.

Fuente: Vinagre, M. (2010)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Revisando cada modelo de orientación, se comprende el gran avance que significa la tecnología sobre el tema educativo. Los modelos tradicionales se fusionan en la acción de estudios a distancia, permitiendo llegar a un grado de orientación multimedia, multiligüístico y pluricultural.

En consecuencia, en la educación a distancia se requiere una acción ecléctica para lograr el éxito académico, gracias al fortalecimiento del interés y la motivación en el estudiante por medio de la intervención del tutor-orientador, quien debe comprender y dominar cada uno de los modelos y poder responder a cada estudiante según sus necesidades y dificultades particulares.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.

La orientación educativa en la instancia universitaria es de gran relevancia, ya que es justamente en ese momento de crecimiento y expansión, cuando el alumno está propenso a la desmotivación. Sin embargo, con la acción acertada del actor tutorial se logra que la inserción en la educación superior sea efectiva y se culmine.

Desde el análisis de Barjas (2003), sobre la importancia de la orientación en la enseñanza superior, se dirige en que: "*La implementación progresiva de redes telemáticas, y especialmente el Internet, en el día a día de las universidades está trayendo cambios en la manera en se organiza la enseñanza, al a la vez que cuestiona la gestión existente y abre las puertas a modalidades de formación que nadie podía haber previsto hace una década".* (p. 3)

En el mismo orden de ideas, Santana (2009) determina que: *La orientación y la Formación Profesional proporcionaban el asesoramiento y el aprendizaje necesarios para facilitar el tránsito a la vida activa*. (p. 263). Comprendiendo que esa vida activa significa su inserción en el ámbito laboral, permitiendo así alcanzar un óptimo desarrollo profesional.

De la misma forma, la importancia de la orientación educativa se expresa con las ideas de Castillo (2009), a quien se cita con: "*Una intervención de especial trascendencia supone la acción orientadora para guiar y asesorar a los estudiantes en el paso del Bachillerato a la Universidad. Es una intervención preventiva, novedosa y expectante para los jóvenes antes de acceder a la vida universitaria".* (p. 156)

Retomando el tema central, sobre la relevancia de la orientación educativa, es inevitable recalcar que el proceso de orientación que reciben los alumnos no sólo influye notablemente en su desempeño académico, sino que también marca un proceso interno motivacional y en su desarrollo actitudinal; ambos factores son decisivos hacia la culminación o deserción universitaria.

En vista de los adelantos tecnológicos, la orientación ha evolucionado y se ha adaptado hacia una creciente demanda estudiantil hacia las carreras por modalidad a distancia. Ello implica que en la orientación se establezcan nuevas formas de comunicación y de vinculación virtual con el alumno. He ahí también su gran relevancia en el ciclo de evolución estudiantil.

TEMA 1.2.: Necesidades de orientación en educación a distancia.

1.2.1. Concepto de necesidades.

Al iniciar el desarrollo de la conceptualización de *necesidad* es importante entender qué es aquello imposible de abstenerse en cumplir, es decir, es una carencia que provoca a la acción para satisfacerla a toda costa. En este caso puntual, se refiere a aquello que no puede dejar de ser alcanzado por el estudiante.

Para Zepeda (2008), una necesidad: "*Se identifica como una carencia. Etimológicamente la palara necesidad proviene del latín (necessitarem) y quiere decir "no para", refiriéndose al poder de movilizar al organismo. La necesidad provoca acciones*". (p. 268). Dicho esto, se comprende que la necesidad del estudiante es perdurable y requiere de un comportamiento concreto.

Sin embargo, el concepto de necesidad es considerado desde todos los enfoque de las ciencias (Economía, Administración y Psicología) ya que el ser humano necesita resolver varios niveles de carencias. Por ello, es importante la puntualización de Assael (2009): "*Los consumidores reconocen la necesidad cuando existe una disparidad entre su estado corriente y el estado final deseado. Dicha disparidad crea tensión y despierta la motivación para actuar*". (p. 78)

Teniendo en consideración lo dicho anteriormente, la necesidad provoca en los individuos el cambio de pensamientos y deseos a un nivel que crea una tensión física y emocional para lograr las acciones necesarias que concluyan con tal necesidad.

Con el afán de finalizar los conceptos, el enfoque de Kassin (2013) -desde la psicología social- aporta un nuevo parámetro explicando que: "*La necesidad de cognición como una variable de la personalidad que distingue a las personas tomando como base su propensión a disfrutar la práctica de actividades que exijan esfuerzos cognitivos*". (p. 203)

Éste último aporte permite dar un giro relevante sobre los conceptos anteriores, es decir, se lo usa como vínculo para conceptualizar que la necesidad -desde la orientación a distancia- se interpreta como el requerimiento esencial que permita una acción consciente, constante y decidida para alcanzar ese algo "más" sin parar o medir toda entrega del individuo.

Desde el enfoque del estudio superior, se determina que el estudiante ha de seguir un desarrollo profesional como una necesidad para que el "*Decide Ser más*" sea una constante motivadora para seguir su carrera profesional, comprendiendo que requiere de su constancia y fuerte deseo lograr solventar su necesidad de desarrollo personal.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)

La autorrealización se refiere al proceso del individuo para sentirse realizado a través de educación, experiencias, viajes, entre otros. Estos aspectos le permiten llegar a conocer y utilizar en plenitud su capacidad y potencial particular.

Según la teoría de Abraham Maslow, existe una jerarquía de necesidades con cinco niveles, en la cual el último en alcanzarse es el de Autorrealización. Siendo éste el de mayor relevancia, ya que lograrlo implica haber alcanzado los otros cuatro niveles. Para una amplia comprensión de esos cinco parámetros, a continuación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla Nº 6: Teoría de Maslow

NIVELES NECESIDADES	DESCRIPCIÓN
1) FISIOLÓGICAS	Se refiere a las necesidades de: alimento, agua, reposo, abrigo, etc.
2) SEGURIDAD	Se refiere a las necesidades de: protección contra el peligro o la privación.
3) FILIACIÓN	Se refiere a las necesidades de: inserción a grupo sociales, amistad.
4) AUTOESTIMA	Se refiere a las necesidades de: amor, autoestima, respeto por sí mismo, prestigio, reconocimiento.
5) AUTORREALIZACIÓN	Se refiere a las necesidades de: desarrollo del potencial y utilización del talento individual.

Fuente: Zepeda, F. (2008)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Para Maslow, el alcanzar la autorrealización permite al individuo no sólo desarrollarse a sí mismo sino que adquiere un compromiso holístico frente a los demás. Partiendo esta idea, se continúa con la explicación de Cullari (2001): "*La realización de las habilidades, los valores y las metas de la persona; la flexibilidad y la apertura emocional y cognitiva; la capacidad para la autoaceptación genuina; la calidez, y la empatía con los demás son algunos de los signos de la autorrealiza*ción". (p. 145)

En el modelo E-R-C de Alderfer, se establecen las jerarquías de las necesidades en tres niveles; a los cuales puede accederse en cualquier momento a diferencia de los cinco de Maslow que requieren de una progresión rígida. Para Alderfer, *las necesidades de existenci*a combinan los factores fisiológicos y de seguridad, tales como: alimento, salario, condiciones físicas de vida, seguridad social y laboral, etc.

Las necesidades de relación contiene sólo a las necesidades fisiológicas, tales como: comprensión social y amistad. Finalmente, *las necesidades de crecimiento* contienen a las necesidades de autoestima y autorrealización que indican una carencia de orden superior que busca alcanzar acciones ya no de lo material sino de lo mental-psicológico. Su aporte es la flexibilidad de alcance de los niveles y la relevancia sobre la autovalía y descubrimiento de capacidades innatas que permiten el éxito.

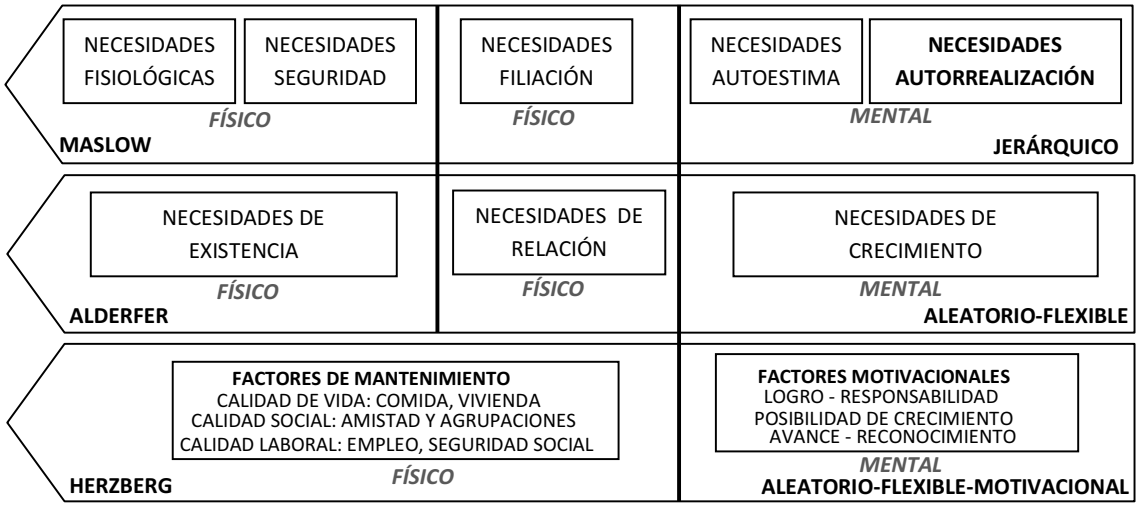
En el modelo bifactorial de Herzberg, las necesidades están relacionadas con factores físicos y motivacionales. Este enfoque permite redireccionar la comprensión de Maslow y Alderfer hacia los impulsos que tiene el individuo por mejorar. A lo que se cita a Newstrom (2011):

> *Estos poderosos elementos se llaman factores de higiene o mantenimiento porque no pueden ignorarse. Se requieren para construir una base sobre la cual se cree un nivel razonable de motivación. Los factores motivaciones o satisfactores, que son: intrínsecos, gratificaciones interna; extrínsecos, gratificaciones externas que ocurren por naturaleza fuera del individuo*. (p. 114)

Para Frederick Herzberg (Newstrom, 2011), las necesidades no sólo necesitan factores de mantenimiento sino que es determinante comprender que sin motivación no se puede acceder al cumplimiento de los valores más altos como la autorrealización. Ya que esta no es fundada por lo material sino por la esencia del individuo en lo que más añora convertirse.

A continuación, se presenta un gráfico comparativo entre los tres modelos descritos anteriormente, con el fin de comprender como se relacionan entre sí:

Gráfico Nº1: Comparativo entre los modelos de Maslow, Alderfer y Herzberg



Fuente: Newstrom, J. (2011)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Se puede interpretar que cada uno de los modelos de las necesidades, tiene como última instancia la autorrealización del individuo, y, desde la visión educativa se comprende que individuos tienen interés y se motivan para el estudio superior con el fin alcanzar el logro, la estabilidad profesional y reconocimiento frente a los demás.

Adicionalmente, según la posición de la autora, queda comprendido que para estos individuos el autorrealizarse es un proceso que también implica desarrollo de la inteligencia emocional, es decir, impera la apertura al conocimiento, empatía y la flexibilidad en tiempo.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

La necesidad de una orientación educativa es una guía para el estudiante, con el fin de que triunfe en el proceso del estudio superior. Por ejemplo, para Cabero (2008): "*los alumnos se muestran confundidos y desorientados cuando los procesos son complejos, insuficientes o inconsistentes. Los alumnos varían mucho en sus necesidades de asesoramiento*". (p. 16) Es por ello, justamente, que se necesita del proceso de orientación educativa.

De igual manera, para Burdajón & Mesías: "*La orientación tiene que ser vista como un proceso integrado al currículo, de carácter permanente, a lo largo de toda la vida, en el contexto tanto*

formal como informal, donde actúe el individuo e intervengan activamente los agentes educativos". (Sección Desarrollo, párr. 23) Lo que indica la orientación es una acción constante y que propone una reacción al largo plazo.

Desde el punto de vista de Rubio (2009): "*la orientación es un aspecto que se debe cuidar en las Universidades a Distancia y el sistema debe permitir esta orientación como aspecto básico para el éxito*". (p. 174) Sin la guía adecuada el alumno queda absorto dentro de los procesos universitarios que debe conocer, y, según los casos que se le presenten saber interactuar para ejecutar sus trámites estudiantiles.

En adición, parafraseando a la anterior autora (Rubio, 2009), es fundamental comprender que los estudiantes deben aprovechar al máximo todas las oportunidades que la institución educativa les brinde. Por ello, no deben perder esta ayuda por descuido u olvido. Se requiere también un compromiso desde el educando.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación.

Comenzar con una adecuada inserción el estudio superior es fundamental para lograr la progresiva adaptación del estudiante hacia todo aquello que representa el inicio de la carrera, la cual comprende las directrices propias de la Institución educativa y las de cada Titulación.

Por ello, el individuo que decide ingresar al sistema de educación a distancia, citando a Rubio (2009): "*tiene una idea muy diferente de lo que realmente es. Es habitual pensar que es algo fácil, que podrán enfrentarse a estos estudios sin mucha dificultad, que con poco tiempo de estudio podrán salir adelante; y se encuentran después con una dura realidad*". (p. 173 - 174)

Por ende, para ampliar este tema se cita textual la siguiente comprensión de varios autores:

> La transición a la educación superior implica la superación de un conjunto complejo de desafíos relacionados con los cambios de desarrollo propios del final de la adolescencia y el inicio de la vida adulta. Dichos cambios incluyen el afrontamiento del estrés que se puede generar por las expectativas de personas significativas para el estudiante con respecto a su desempeño o por las expectativas personales sobre los proyectos y metas. (Arúajo et al., 2003; Saavedra, Almeida, Gonçalves & Soares, 2004 como se citó en Márquez, Ortiz & Rendón, 2009)

De igual manera, es de gran relevancia tener en cuenta que factores emocionales también intervienen para una óptima inserción y adaptación, por ello se cita:

> Los múltiples y complejos desafíos a los que los jóvenes se enfrentan en este momento de transición educativa involucran no sólo aspectos académicos e institucionales tales como nuevos sistemas de enseñanza y evaluación, toma de decisiones vocacionales y aprovechamiento de recursos institucionales en general, sino también la exigencia de nuevos patrones de relación interpersonal con la familia, los profesores y los pares, así como la consolidación de un fuerte sentido de identidad, autonomía y estrategias de afrontamiento efectivas (Righi, Jorge & Dos Santos, 2006 como se citó en Márquez et al., 2009).

Por consiguiente, la adaptación requiere también de un proceso conjunto de seguimiento y trabajo de quienes son parte del entorno de educación, y, que directamente interactúan con el educando. Adicionalmente, sus vivencias y experiencias interrelaciónales son también de atención en la orientación, ya que cada individuo posee diferencias únicas que le permiten interpretarlas y resentirlas de manera particular, convirtiéndolas beneficiosas o negativas para el proceso educativo.

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.

Un hábito es una acción reiterada y repetitiva que genera una rutina. En el ámbito educativo, corresponde a una costumbre que permite la eficacia y la pericia del aprendizaje; por el otro lado también existen malas costumbres que bloquean el progreso del estudiante, siendo motivo de causarle desmotivación y continuos fracasos.

Por ese motivo, es pertinente resaltar el análisis que varios autores llegan a determinar que:

> Existe una asociación entre los hábitos de estudio y el rendimiento escolar. La tarea de estudiar implica repetir y secuenciar determinados actos que, con el tiempo, se transforman en hábitos que permiten al alumno enfrentar las situaciones de aprendizaje con éxito y facilitan el desarrollo intelectual, generando en el alumno una actitud más independiente y autónoma de sus aprendizajes. (De Tagle, Osornio, Heshiki y Garcés, 2008 como se citó en Malander, 2014)

De igual manera, Vinet (2006) determina que: "*deben ser entendidos como la continua repetición de un acto, que hace posible lograr resultados positivos en el aprendizaje y donde intervienen factores como el interés y la motivación interna del estudiante que aprende*". (Vinet, 2006 como se citó en Arán, 2012)

Consecuentemente a lo anterior, Martínez explica que "*el hábito de estudio representa para la vida académica un factor preponderante para alcanzar el éxito académico. Puede ser definido como la aplicación de métodos y actitudes que facilitan la adquisición de conocimientos cada vez más complejos*". (p. 7)

Los hábitos de estudio son una herramienta que marca el presente y el futuro de estudiante, no sólo los usará para el proceso educativo superior, sino que serán costumbres que le ayudarán a sobrellevar distintos procesos de capacitación que realizará después de conseguir su carrera. El individuo está en un constante aprendizaje por ello tener buenas costumbres estudiantiles es siempre una gran ventaja que marca el éxito del fracaso.

1.2.3.3. De orientación académica.

Para comenzar la puntualización de este apartado, se cita la concepción de Burdajón & Macías: "*La orientación educativa permite guiar las acciones en función de la formación integral y armónica de la personalidad del estudiante, en función del encargo social que asume la educación y en correspondencia con las necesidades e intereses de nuestros tiempos*". (sección Introducción, párr. 3)

De igual manera, varios autores (Cabero, Moreno, Harasim) citados por Domínguez (2012) establecen varias implicaciones en la necesidad de la orientación académica, las cuales son: "*formación permanente, mayor oferta formativa, tutorización, flexibilidad, aprendizaje activo, interdisciplinariedad, interactividad, inmediatez, aprendizaje colaborativo, libertad de edición y difusión, multiformatos, democratización de la información, teletrabajo/teleformación/ e innovación educativa*". (ps. 29-30)

Sin embargo, el parámetro de necesidad marcada en el proceso de orientación es "*la enseñanza individualizada que en la educación tiene una de sus aplicaciones más genuinas, ya que el alumno puede seguir su propio ritmo de aprendizaje, estudiar en unas coordenadas espacio-temporales libres de cualquier condicionamiento impuesto por la institución educativa*" (Rubio, 2014)

Comprendiendo todas las conceptualización, la importancia de la orientación es dirigida a solventar las varias necesidades estudiantiles; en el caso de la necesidad de educación a distancia se añade que son de importancia en la orientación: la tutoría, la mentoría, y, manteniendo un enfoque de educación individualizada ya que como se cito anteriormente mantiene un propio ritmo de aprendizaje. Justamente por ello, es primordial el guiarlo.

1.2.3.4. De orientación personal.

En las universidades o centros de instrucción superior es relevante el Plan de Formación Personal (PFP) del estudiante. Esto implica cumplir con el rol de orientador según la demanda laboral, pero también por "*la necesidad de formar en competencias donde antes se formaba en conocimientos. Las competencias tienden a transmitir el significado de lo que la persona es capaz de ejecutar, el grado de preparación, suficiencia o responsabilidad*" (Vinagre, 2010)

Por cual esto significa que la formación educativa también desarrolla destrezas interpersonales; de cierta manera es la intención de orientar al alumnado sobre su éxito también personal, tal como se expresa desde Rubio (2009): "*El aprendizaje también ha de demostrar su utilidad práctica como medio para superar mejor los problemas que la vida plantea*". (p. 154)

Desde el punto de vista de García (1971): "*La educación responde al intento de estimular a un sujeto para que vaya perfeccionando su capacidad de dirigir su propia vida o dicho de otro modo, desarrollar su capacidad de hacer efectiva la libertad personal*." (García, 1971 como se citó en Bernal, 2005) Esto implica que la orientación cumple una función primordial en la vida misma del educando, es decir, se genera un Bienestar estudiantil.

Para Rubio (2009), a este Bienestar estudiantil le corresponde también a que: "*la Universidad consciente de las necesidades que afrontan los alumnos a distancia, ha puesto especial cuidado en la calidad de los servicios que brinda, a fin de que reciban una atención ágil y oportuna desde la Sede Central y en los diversos Centros de apoyo*". (p. 116) Las necesidades del educando son muchas, desde líneas telefónicas de contacto, un sistema de Becas, actividades investigativas y culturales, entre otras; todo gestionado por la Universidad.

Las conceptualizaciones expuestas permiten entender que el individuo requiere de un proceso de una guía integral, de la acción el tutor, del mentor y el grupo profesional de educandos capaciten también al estudiante para que comprenda y analice por sí mismo: qué ha logrado y cuáles son las siguientes metas que desea cumplir. Al empoderar de esa manera al estudiante

se gana un buen profesional y una *buena* persona, es decir, un ser integral con inteligencia emocional.

1.2.3.5. De información.

Al referirse a necesidad de información, se está conceptualizando sobre el proceso de información que recibe el alumno dentro del transcurso de la carrera de educación superior.

Para Salmerón (2003): "*La información académica está relacionada con los contenidos de planes de estudios, especialidad de primer curso, recursos mínimos para su estudio, condicionantes académicos mínimos para el acceso a las diferentes carreras, trámites administrativos y burocráticos de cada Universidad y las diferentes líneas de ayuda*". (p. 85)

Considerando el apartado anterior, surge la inquietud de saber qué personas o fuentes informativas proveen al estudiante de la información pertinente. Por ello, según Rubio (2009), se comprende que:

> Las Universidades o Modalidades a Distancia que se precian de serias, mantienen diversos procesos de orientaciones e información al alumno que pueden ser permanentes u ocasionales: A) En el centro Universitario y B) A través de los diferentes escritos (guía general, plan académico, jornadas de asesoría, tutorías presenciales, guía didáctica, los textos, diseño curricular, entre otros). (ps. 175 - 176)

El educando tiene la necesidad de comprender y conocer la información importante que le concierne a su carrera. De igual manera citando a Rubio (2009):

> A través de los medios de difusión el futuro alumno se formará una primera impresión de la Universidad y que va a consolidar con la información que se le proporcione en el Centro Universitario, a través del personal administrativo, o de coordinación del mismo, o bien a través de los medios de comunicación existentes con la Sede Central. (p. 136)

Mantenido la misma visión de Rubio (2009), se parafrasea y analiza que el sentido de una necesidad de orientación de información es fundamental ya que el estudiante debe conocer con claridad desde los procesos educativos, los modelos educativos, la misión y visión de la Universidad hasta el calendario académico para saber fecha de entrega de trabajos, jornadas, día de exámenes, entre otros.

TEMA 1.3.: La Mentoría.

1.3.1. Concepto.

La mentoría es el proceso de acompañamiento que se realiza entre mentor y el mentorando, esto significa, que el mentor gracias a su experiencia vivencial y profesional es capaz de guiar hacia el éxito según la meta que busca el mentorizado.

Dicho lo anterior, Valderrama (2009) cita el concepto del European Mentoring and Coaching sobre mentoría que la define como: "*la ayuda que una persona da a otra para hacer transiciones significativas en conocimiento, trabajo o pensamiento*" (p. 4)

Sin embargo, para Adey y Early "*el mentoring sucede cuando una persona ayuda a otra en su desarrollo, a adquirir nuevas habilidades, interiorizar puntos de vista y a desarrollar su potencial*". (Adey y Early, 1999 como se citó en Soler, 2003). Lo que promueva un concepto de colaboración fundada en la cercanía, empatía y humanismo hacia el mentorizado.

Si se concilia la acción de mentoría desde el origen mismo de su nombre, se debe saber que: "*el nombre Mentor proviene etimológicamente de la raíz indoeuropea «men», que significa pensar, reflexionar, recordar; y «tor» puede referirse a la idea de acción*". (Castillo, 2009). Esto permite decir que es, la acción reflexiva que permite guiar a un determinado objetivo.

Por lo tanto, la mentoría se define como un proceso cognitivo, vivencial que genera acciones sobre un mentorando; gracias a la guía del mentor, quien es un profesional que lo guía hacia su meta. Existiendo siempre una relación bidireccional y generando un enriquecimiento mutuo entre ambos.

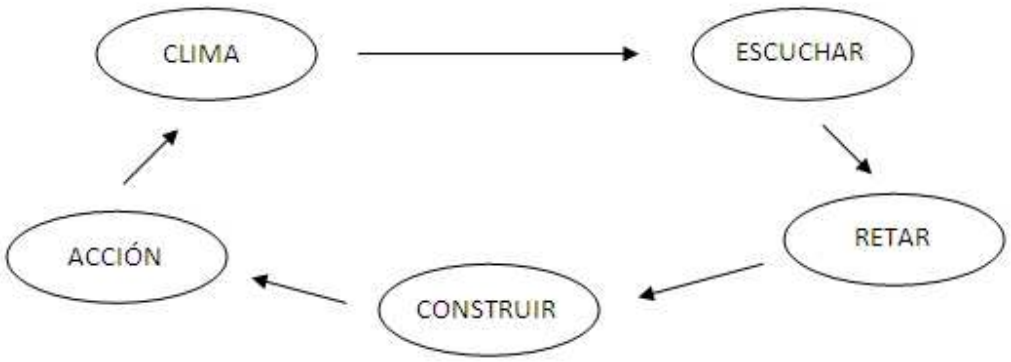
1.3.2. Elementos y procesos de Mentoría.

En la mentoría se interrelacionan varios elementos dentro de su acción, para profundiza este tema se presentan dos modelos de proceso de mentoría y para un contraste el modelo de proceso couching que se trabaja simultáneamente con cualquiera de los otros dos. Para una mejor asimilación se exponen en forma de cuadros.

El enfoque de Valderrama (2009) se desarrolla con dos actores principales: el Mentor y el Mentorado (tutelado). El ámbito de acción de este proceso radica en la participación mutua y sobre todo en las habilidades y capacidades que tiene el Mentor para generar el contexto de

confianza y transmisión del conocimiento vivencial e informativo sobre la carrera y las acciones de la Universidad en sí misma.

Gráfico Nº2: Proceso de Mentoría “CERCA”



Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Tabla Nº7: Proceso de Mentoría “CERCA”

FASE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
CLIMA	Establecer una relación emocional, de confianza y compromiso.
ESCUCHAR	Explorar y escuchar con empatía.
RETAR	Redefinir y resolver problemas.
CONSTRUIR	Construir comprensión y capacidad.
ACCIÓN	Apoyar la acción autónoma.

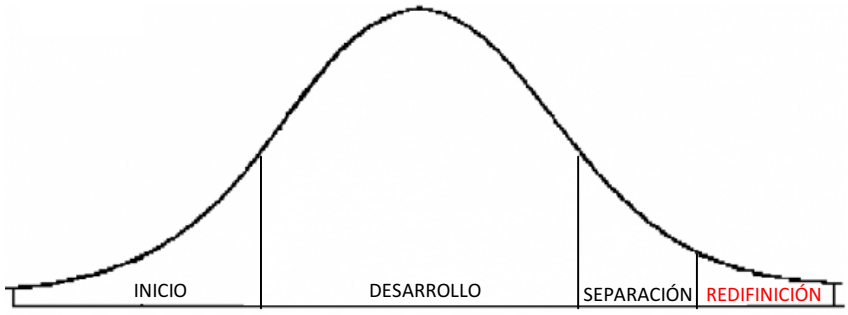
Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Comprendiendo la información anterior, se define que los elementos principales son el Mentor y el Mentorizado, ambos trabajar sinérgicamente por el objetivo de ayudar a éste último a lograr el término de su proceso educativo. Desde la visión de Valderrama (2009), el efecto Pigmalión es parte interesante de comprender que el Mentor también debe tener confianza de que el tutelado tiene un potencial y la capacidad para el éxito.

Consecuentemente para la siguiente información, se basa en Soler (2003). Quien indica que el proceso sigue una curva en la cual la cima equivale al momento álgido de ayuda y desarrollo para el tutelado. Los elementos principales son el Mentor y el Mentorizado quienes mantienen una relación de confianza y empatía.

Gráfico Nº3: Proceso de Mentoría Soler



Fuente: Soler, M. (2003).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Tabla Nº8: Proceso de Mentoría Soler

FASE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
INICIO	Se refiere a los primeros meses de la mentoría: comienzan a conocerse el mentor y el mentorizado. La relación se fortalece, ambos se benefician.
DESARROLLO	La relación es fuerte, existe menos idealismo sobre el vínculo con el otro. Existe estabilidad y progresos sobre los objetivos.
SEPARACIÓN	La relación llega a su final después de haber alcanzado todo lo propuesto. El mentor plantea el cómo se relacionar a partir de la separación.
REDIFINICIÓN	La relación entre mentor y tutelado entra en una nueva fase. Llegan al más alto nivel de madurez y la relación ahora es de igual a igual.

Fuente: Soler, M. (2003).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

También desde la apreciación de Soler (2009), muchas veces se confunde el proceso de Mentoría con el de Coaching. El Coaching es usado para un momento aleatrorio de crisis o transición concreto, mientras que la Mentoría es un proceso continuo y estructurado con metas, ya que enfrenta la transición y variadas de circunstancias que afectan al tutelado. Para comprender y contrastar, se detalla a continuación en forma de tabla el proceso de Coaching:

Tabla Nº9: Proceso de Coaching

FASE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	Un análisis para el diagnóstico sobre el estudiante. Determinar sus carencias, habilidades, actitudes, etc.
FIJAR OBJETIVOS	Según las conversaciones previas se puntualizan las

	prioridades y metas.
DETERMINAR EL PLAN DE ACCIÓN	Es establecer el orden y relación entre todas las tareas necesarias para lograr el objetivo acordado.
OBSERVAR Y MEDIR EL RENDIMIENTO	Es una fase constante: observar y medir durante todo el proceso.
DAR FEEDBACK	La retroalimentación significa comunicar las acciones correctas y el cómo se procederá con ellas.

Fuente: Soler, M. (2003).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Desde el punto de inflexión de la autora, cualquiera de los procesos de mentoría son válidos, y, el coaching no es una herramienta de orientación para el largo plazo, como se expresó es circunstancial. El trabajo con los estudiantes requiere reconocer en ellos sus peculiaridades individuales y ser un agente de motivación y dinamismo para ayudarlos en alcanzar sus objetivos, por ello el proceso de Mentoría es la acción de gran importancia para cimentar el trabajo con los estudiantes que recién se integrarán a la educación superior.

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

En el proceso de mentoría existen tres actores importantes, que son: el mentor, el mentorizado y el coordinador. Para Valderrama (2009) un mentor es: "*una persona que transfiere su experiencia y conocimientos a otra, normalmente más joven o con menor experiencia en determinado ámbito. Es, por tanto, un modelo, consejero, fuente de inspiración y estímulo para la superación*." (p. 3)

Por el otro lado, Soler (2003) define el concepto del mentorizado/tutelado como la "*persona o individuo que está en un proceso de mentoring y que, en consecuencia, tiene asignado un mentor para alcanzar unos objetivos determinados*". (p. 80) Este actor -del proceso de mentoring- es el de mayor cuidado, ya que todo se centra en que alcance el éxito de sus metas.

El coordinador, según la interpretación del mismo autor Soler, es la persona que "*mantiene la finalidad y los objetivos del proceso en primer plano, tanto para los participantes como para la organización*". (p. 94) Es aquel que mantiene el orden y evita problemas entre el mentor y el tutelado, por ello es vital su participación coordinando el proceso.

Cada una de las personas que son activas en la mentoría, poseen características distintivas que son expuestas en la siguiente tabla:

Tabla Nº10: Perfiles de los participantes de la mentoría

PARTICIPANTE	PERFIL
MENTOR	• Deseos de ayudar, desarrollar a otros. • Tener experiencias positiva sobre el tema en el hará la mentoría. • Tener credibilidad y prestigio. • Disponer de tiempo y energía. • Alto nivel de compromiso y honestidad. • Mantenerse informado y capacitado: dispuesto a seguir aprendiendo. • Inspirar confianza y ser imparcial. • Grandes capacidades interpersonales y tener buen humor/jovialidad.
MENTORIZADO	• Abierto de mente, no rechaza ningún conocimiento. • Ansia por la aprender. • Asume la responsabilidad de su propio aprendizaje. • Mantiene una curiosidad innata. • Es empático y sensible: cree en su percepción e intuición. • Es seguro de sí mismo, pero mantiene su humildad para recibir ayuda. • Es autocrítico y acepta las críticas constructivas. • Es flexible y tiene habilidades interpersonales. • Tiene claras sus metas.
COORDINADOR	• Capacidad analítica sobre tareas y necesidades. • Asume la responsabilidad sobre el mentor y el mentorizado. • Grandes capacidades interpersonales. • Conoce a profundidad a la organización y sus planes académicos. • Es confiable. • Grandes capacidades para la resolución de conflictos y la negociación.

Fuente: Castillo, S. (2009) y Soler, M. (2003).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Cada uno de los involucrados requiere de una gran capacidad interpersonal, ya que la mentoría significa un vínculo fraterno e intelectual entre personas que se benefician en conocimientos y experiencia durante un periodo de tiempo. En el nivel académico superior, el trabajo del mentor es extremadamente relevante ya que cambia drásticamente la vida estudiante.

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

La mentoría implica la cercanía y empatía entre el mentor y estudiante, durante el proceso existe la transmisión de conocimientos, por lo cual se requieren de ciertas competencias para alcanzar el máximo de una comunicación directa, asertiva y empática. Para determinar las técnicas y estrategias se detallan las siguientes tablas explicativas:

Tabla Nº11: Técnicas para Mentoría

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
ESCUCHA ACTIVA	Se refiere a la completa atención sobre lo que dice el interlocutor, sea el mentor o el mentorizado. Permite lograr: - Obtener información relevante. - Generar una mejor retroalimentación (feedback). - Crear un vínculo interpersonal. Para lograrla se necesita de los siguiente pasos: ○ Prestar atención y demostrar interés. ○ Preguntar y escuchar con el fin de comprender. ○ Resumir para comprobar la comprensión. ○ Escuchar y responder a las emociones (no sólo a los hechos). ○ Aceptar los puntos validos.
ARTE DE LA MAYÉUTICA	Aclarar el pensamiento por medio de la formulación de problemas, de éstos se debe identificar la solución(es) y la toma de decisiones. ○ Es un planteamiento cognitivo que fomenta la responsabilidad, la autoconfianza y la autonomía.
FORMULACIÓN DE PREGUNTAS PODEROSAS	Las preguntas son instrumentos para obtener la mayor información posible. A través de su formulación que hacen pensar, aportar claridad y generan acción. - *Preguntas activas*: Se las usa para el contacto, la interrogación sencilla de entrevista, pueden ser comparativas e hipotéticas. Permiten la reflexión. - *Preguntas pasivas*: Son no verbales (aha, mm), sólo con la repetición de una palabra clave, de espejo y pausas. - *Preguntas cerradas*: Respuestas de Si/No.

Fuente: Soler, M. (2003) y Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Tabla Nº12: Estrategias para Mentoría

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
AUTOOBSERVACIÓN	Es la determinación de paradojas que sólo pueden ser resueltas a través de la introspección, es decir, sin salirse de sí mismo. Se pretende el autoconocimiento.
PNL	Para entablar un vínculo se debe comprender que un individuo es un ser lleno de pensamientos y diálogos internos que se cristalizan a través del lenguaje. Si se analiza el manejo del lenguaje, se notará la: omisión, la generalización y la distorsión en la propia vida del entrevistado.
EFECTO PIGMALIÓN	Mantener una alta expectativa en los estudiantes permite recibir de ellos altas acciones. Se genera una influencia positiva gracias a las expectativas del mentor sobre el aprendizaje y desarrollo del estudiante.

Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

En algunos textos el coaching es incluido como una técnica o estrategia. Pero a consideración de la autora se lo presenta tal y como lo cita Wisker et al. (2012): "*el coaching es una relación de aprendizaje individual entre el coach y la persona tutelada, orientada a desarrollar sus competencias y a mejorar su rendimiento*". (p. 29) Por lo tanto, éste se encuentra en similar nivel que la mentoría y la tutoría.

La mentoría puede realizarse gracias a su flexibilidad de acción y procesos, por ello están importante que se relacionen eficientemente: el mentor, el tutelado y el coordinador. Sin la cercanía entre ellos difícilmente se lograrán los objetivos. Por ello, las técnicas y las estrategias que se aplican son determinantes para el éxito del acompañamiento educativo, especialmente debe tenerse en cuenta el Efecto Pigmalión.

TEMA 1.4.: Plan de Orientación y Mentoría.

1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.

En nuestra actualidad, el ritmo de vida profesional y estudiantil ha dado un giro gracias a la consecución de diversas tecnologías que permiten la comunicación y la conexión de una forma más rápida y eficiente. Esto implica mayor interacción y evolución en la modalidad abierta y de distancia de las Universidades.

Para los estudiantes que deciden cursar una carrera a distancia, el proceso de inserción, adaptación y consecución de su meta puede ser desalentador ya que es difícil asimilar y comprender los procesos educativos. Justamente, por eso es necesario desarrollar acciones de orientación psicopedagógica desde su inicio en el primer ciclo de estudio.

De igual manera, si el estudiante se adapta a la modalidad a distancia se reduce la tasa de abandono temprano. El ideal es ayudar al educando a culminar con éxito su desarrollo de educación superior. En vista de que su perfil estudiantil dista del estudiante presencial, eso conlleva otras dificultades, tal como lo indica Freixas (2013):

> El perfil el alumno dista mucho de parecerse al perfil de los alumnos que ingresan a estudios de educación superior en modalidades presenciales. La distancia física, los hábitos de estudio escasos o nulos, y la propia modalidad, requieren de un acompañamiento permanente y sistemático diferente del que se necesita para alumnos

> de sistemas presenciales, donde se ha tenido una continuidad temporal en los estudios y se tiene la cercanía y los encuentros cara a cara. (p. 6)

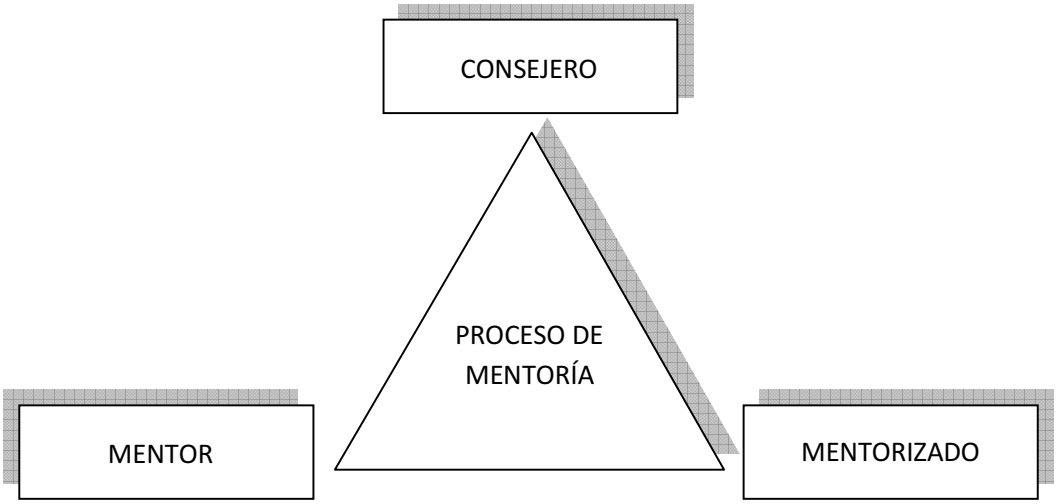
Para ampliar la conceptualizar este proceso, se cita a Valverde, Covadonga & García (2003) con la siguiente definición de mentoría, que es: "*Un proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar), y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje*". (p. 92)

Entonces, cabe destacar que es necesario -para sustentar estas dificultades estudiantiles- la gestión de un programa de mentoría fundamentado en el intercambio de conocimientos entre pares, es decir, que estudiantes de último semestre mantengan una mentoría con los recién ingresados. La vivencia, experiencia adquiridos del el estudiante egresado permite desarrollar una acción y comunicación empática con el nuevo educando, permitiendo un ambiente de confianza y mutuo beneficio.

1.4.2. Elementos del plan de Orientación Mentoría.

Los elementos que intervienen en este plan de Orientación Mentoría son tres: el Consejero, el Mentor y el Estudiante. Los cuales mantienen una interacción constante, es decir tal como lo determinan Buele & Bravo (2014): "*el proceso de mentoría se estable en el marco de una relación triádica en la que interviene el consejero, el mentor y el estudiante mentorizado*". (p. 17). A continuación, se detalla en forma gráfica:

Gráfico Nº 4: Relación triádica de la mentoría



Fuente: Buele & Bravo (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Por ello es importante comprender que en esta investigación que el Consejero corresponde a los Directores de Tesis, Docentes de la UTPL; los Mentores son los estudiantes del Seminario de Fin de Titulación de Psicología, y, los Mentorizados son estudiantes nuevos que ingresan al primer ciclo.

Para Soler (2003), dentro del proceso de mentoría, tanto el mentor como el mentorizado son formados para poder tomar correctamente su rol de relación triádica, esto significa que su experiencia se incrementará con el tiempo mismo de esta acción de mentoría. Por ello de nuevo, se puede enfatizar que es una relación de beneficio mutuo vivencial.

En continuidad a lo expuesto, el enfoque de Carr (1999, tal como se citó en Valverde et al., 2003) que se cita sobre las relaciones de la mentoría debe ser incluido en este análisis para dar una lógica a la interacción de esos tres actores principales, a lo que se cita dos variantes de la mentoría:

- Mentoría Paritaria (*Peer mentoring*), desarrollada entre sujetos de la misma edad e igual entorno; por ejemplo, entre estudiantes universitarios.

- Mentoría de Enlace (*Transition mentoring*), caracterizada por desarrollarse especialmente en periodos de transición, por ejemplo, a la entrada a la Universidad.

Realizando una conjunción de las anteriores conceptualizaciones, queda expuesta la relevancia de un proceso de mentoría para que el educando se sienta apoyado por un igual en el estatus de estudiante, se permita tener con él la confianza de preguntar, se logre una empatía y un aprendizaje compartido por toda la vivencia que se generará en ambos gracias al proceso de acompañamiento. Es al mismo tiempo, gracias por la puntualización de Carr (1999, tal como se citó en Valverde et al., 2003), una mentoría de tipo paritaria, realizada con el igual (estudiante), y, una mentoría de enlace, ya que ayuda en el periodo de transición hacia el nivel de estudio superior.

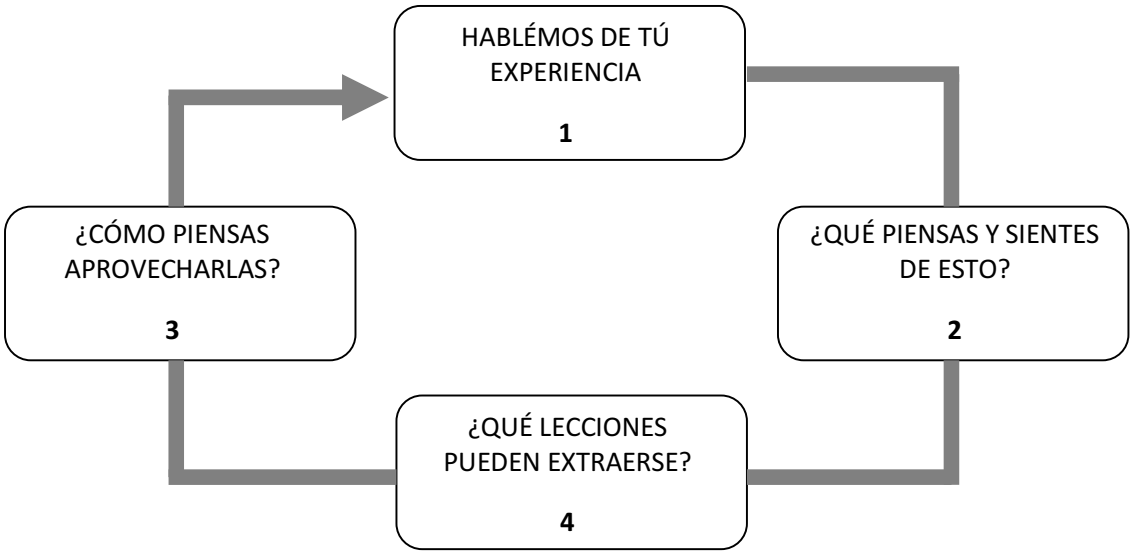
1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.

El Plan de orientación y mentoría para este grupo de estudiantes, consiste en un acompañamiento con el estudiante guiado por el alumno de último ciclo de Psicología, quien a través de su formación en la carrera tiene las habilidades interpersonales necesarias, además de ser fuente de conocimientos vivenciales que harán llevadero y comprensible el proceso de estudio a distancia para el nuevo educando.

En consideración a lo expuesto, el objetivo general para este Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes es implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia, en las perspectivas de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

El proceso que se mantendrá durante este Plan de Mentoría, ejecutará cuatro fases que se presentan en el siguiente gráfico

Gráfico Nº 5: Proceso de la Mentoría



Fuente: Manzano, 2012 tal como se citó en Buele & Bravo, 2014.

Elaborado por: Polo, K. (2014).

En estas fases se considera el método de Investigación Participativo (AIP), del cual Buele & Bravo (2014) explica que:

> La estructura del método de Investigación Acción Participativa (AIP) 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 a seguir es: a) Intercambio de experiencias; b) Problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitan la recolección de datos y d) Sistematización de la experiencia para generar intervención/acción. (p. 16)

Es por ese motivo, que el trabajo con los mentorizados conlleva una entrega intelectual y emocional, ambas asertivas. En las que no se busca una relación paternalista-dependiente sino al contrario un aprender a ejecutando las cosas nuevas y un aprender por medio de la colaboración. A continuación, se detalla el cuadro de manejo del proceso de mentoría aplicado a los estudiantes del primer ciclo:

Tabla Nº13: Plan de Mentoría

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/MEDIOS	TIEMPO
El grupo de mentores requiere del apoyo para la logística de la jornada. Necesita del Consejero la Explicación de: los parámetros exigidos por la Institución Educativa, y, la sugerencia de ideas o correcciones sobre el material que se usará en la Jornada presencial con los mentorizados.	Contacto presencial entre el Consejero con los Mentores (alumnos de último ciclo).	Preparación del material para el Primer Taller presencial de Mentoría.	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Computadora,	8 de noviembre de 2014
Necesidad de iniciar el contacto con los mentorizados, es decir, construir los primeros vínculos comunicacionales.	Convocatoria de los Mentorizados.	Comunicación telefónica. Comunicación por email. Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Teléfono convencional, Dispositivo mobile (celular) y email.	Del 10 de al 14 de noviembre de 2014.
Requerimiento de contacto y creación de la concientización en los mentorizados de asistir a la mentoría por ser un beneficio en su inicio de carrera.	Seguimiento de la convocatoria para la Jornada presencial.	Comunicación telefónica. Comunicación por email. Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Teléfono convencional, Dispositivo mobile (celular). y email.	Del 17 al 21 de noviembre de 2014.
Necesidad de crear la ayuda para la inserción y adaptación en el estudio superior.	Bienvenida e inicio del proceso de Mentoría. Recabación de	Primera Jornada de Mentoría presencial.	Recursos: -Comunicación efectiva. -Escucha empática. -Recursos multimedia	El 22 de noviembre de 2014.

	información para la investigación.		para la ejecución de la Jornada. Instrumentos: Anexos: 5, 6, 7, 8, 10. Medios: Computadora, infocus, parlantes.	
Necesidad de sentirse orientado en lo educativo y comprendido emocionalmente en esta etapa de transición e inserción a la educación superior.	Seguimiento de la experiencia en la Jornada presencial.	Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Dispositivo mobile (celular).	Del 24 de noviembre de 2014.
El estudiante tiene la necesidad de recibir respuesta a sus inquietudes.	Acompañamiento de dudas para los exámenes presenciales.	Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Dispositivo mobile (celular).	24 al 28 de noviembre de 2014.
Necesidad de acompañamiento emocional. Apoyo y motivación para continuar el estudio.	Frases de motivación para el inicio del mes y conocimiento del estado emocional de los mentorizados.	Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Dispositivo mobile (celular).	3 de diciembre
Necesidad de acompañamiento emocional, comprensión sobre lo qué hizo mal o falto en los exámenes presenciales.	Seguimiento y apoyo sobre la publicación de las notas del Primer Bimestre.	Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Dispositivo mobile (celular).	Del 13 al 17 de diciembre de 2014.
Requerimiento de evaluación del proceso de Mentoría.	Taller para evaluar los resultados de aprendizaje y el proceso de mentoría.	Comunicación telefónica. Comunicación por email. Comunicación por RSS (whatsapp).	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva. Medios: Computadora, infocus, parlantes.	Del 2 al 9 de enero de 2015.
Requerimiento evaluación de las habilidades de	Encuentro presencial para la realización del	Comunicación telefónica. Comunicación	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva.	Del 10 al 17 de enero

pensamiento de cada Mentorizado. Requerimiento de cierre del proceso de Mentoría.	"*Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento*" y el cierre del proceso de Mentoría.	por email. Comunicación por RSS (whatsapp).	Instrumentos: -Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento. - Anexo: 11. Medios: Teléfono convencional, Dispositivo mobile (celular).	2015
Requerimiento de tabulación. Requerimiento de revisión de la tesis (Tutor-Mentor) Requerimiento de impresión, anillado y envío de tesis.	Encuentro presencial Tutor-Mentor para revisiones.	Preparación y revisión del material de la Tesis.	Recursos: Comunicación asertiva y efectiva.	Del 17 al 30 de enero de 2015.

Fuente: Buele & Bravo, 2014.

Elaborado por: Polo, K. (2014).

CAPITULO II
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, p.120). Un diseño debe responder a las preguntas de investigación, 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.

Por lo tanto, la investigación que se propuso es de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo, ya que facilitó el caracterizar las necesidades de orientación y el 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 trató de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.
- Descriptivo: Se pudo indagar las características y necesidades de orientación.
- Método de Investigación Acción Participativa (AIP), el cual tiene como propósito producir acción, busca un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. Considerando que la misión del investigador está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan generar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

  Por lo tanto, la estructura del método de AIP 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.

2.2. Contexto.

La Universidad Técnica Particular de Loja es pionera en el estudio en modalidad abierta y a distancia desde 1976. En el país ha logrado que miles de personas hayan alcanzado titulaciones superiores, sin importar su ubicación geográfica. Los educandos que han sido alumnos y los que lo son, tienen características en común, tales como: no contar con el tiempo para asistir a horarios de clases presenciales, movilizarse a tal lugar por cuestiones laborales o familiares, deseo de superarse profesionalmente por medio del título universitario, entre otras.

En el Ecuador, según Moncada (2014) se debe considerar que:

> El crecimiento de la población estudiantil universitaria matriculada en el sistema de estudios a distancia, sobre todo los de nuevo ingreso, está en el orden del 10% anual y según informe de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) concentra al 82% de la población de nuevos estudiantes y al 83% de la población total 2. (p. 182)

Comprendiendo estos parámetros, es necesario enfatizar en qué consiste la EaD, por lo que se cita:

> La educación a distancia (EaD) es una forma de enseñar y aprender basada en un diálogo didáctico mediado entre el profesor (institución) y el estudiante que, ubicado en espacio diferente al de aquél, puede aprender de forma independiente y también colaborativa". (García, Arieto, 2002 como se citó en Rubio, 2014)

En adición, Rubio (2014) explica que: "*La modalidad abierta y a distancia posibilita, por tanto, no sólo la profesionalización y formación universitaria a quien no puede o no pudo obtenerla de otra forma*". (p. 31) Esto significa que la busca ayudar a las personas a lograr su desarrollo profesional.

El contexto de esta investigación se realizó bajo el apoyo del Centro Regional Quito, parrafeando a Rubio (2014), la ciudad de Quito cuenta con este Centro Regional ya que sólo existen en las ciudades más pobladas del país. Posee una infraestructura física propia, cuenta con la tecnología moderna y actualizada, la representa y dirige un Director, permite la vinculación de la Universidad con el entorno social y estudiantil, cuenta con tutores y personal administrativo para cubrir la demanda de servicios que prestan a los estudiantes.

Rubio (2014) define a Los Centro universitarios y oficinas de información y gestión como:

> Organismos de apoyo a la gestión universitaria y académica. Su función es ser vínculo entre los estudiantes y la sede central en Loja. Los Centros siguen lineamientos generales determinados desde la sede central para llevar a cabo su organización y funcionamiento. (p. 47)

De igual manera, el Centro Regional Quito como una estructura física y administrativa completa, permite la realización de todo tipo de trámites estudiantiles, difusión de información, recepción de trabajos, acceso a Biblioteca, entre otras particularidades que son indispensables para el apoyo del estudiante a distancia.

Los estudiantes que son parte de la investigación están radicados en la ciudad de Quito y son pertenecientes al Centro Regional Quito, y, recurren también a los Centros Asociados de Carcelén, San Rafael y Villaflora por cercanía a sus hogares.

2.3. Participantes.

En esta investigación, la muestra corresponde a educandos pertenecientes a la ciudad de Quito. Los diez estudiantes cursan el primer semestre del ciclo académico de octubre de 2014 a febrero de 2015, cada uno de ellos sigue diferentes carreras en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Los educando a ser Mentorizados fueron seleccionados por el equipo de gestión del proyecto mentores de Modalidad Abierta y a Distancia, quienes dispusieron de una base de resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales.

Por lo tanto, los estudiantes están conformados por 9 activos y 1 pasivo. Lo que significa que los 9 estudiantes están trabajando activamente en el proceso de mentoría, quienes corresponden al 90%, y, el educando restante -que está fuera del proceso- pero continúa cursando sus estudios a distancia, corresponde al 10% de la muestra.

Para la investigación, también se ha considerado la diversidad de los educando con respecto a su elección de carrera. El 50% de la muestra total pertenecen a la carrera de Psicología con 5 personas, sin embargo una de ellas pertenece a Psicología por créditos ECTS.

El 40% está repartido entre 4 educandos, 2 pertenecen a la carrera de Administración de Empresas ECTS con el 20%: Los otros 2 educandos corresponden a Ingeniería en Contabilidad y Auditoría ECTS, también con el 20%.

Con respecto al restante 10% está designado a un sólo educando de la carrera de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas ECTS. La diversidad de elección de estudios permite tener una muestra representativa y con parámetros importantes de contrastar entre los educandos.

En adición, es necesario también tener presente que de la muestra el 80% de educandos son mujeres y el 20% hombres. La diversidad no sólo radica en las carreras sino en la acción por género para la superación profesional.

Finalmente, para una mayor comprensión de la muestra, se detalla en la siguiente tabla con datos relevantes a considerarse en la investigación:

Tabla Nº 14: Muestra de Mentorizados

CATEGORÍAS	PSICOLOGÍA					ADMINISTRACIÓN	CONTABILIDAD			GER. RRHPP
PARTICIPACIÓN										
ACTIVO	X	X	X		X	X	X	X	X	X
PASIVO				X						
GÉNERO										
FEMENINO	X	X	X		X		X	X	X	X
MASCULINO				X		X				
ESTADO										
SOLTERO	X					X	X	X	X	X
CASADO		X	X		X					
OCUPACIÓN										
TRABAJA	X	X				X	X	X		X

Estudiante pasivo.

Fuente: Jornada de mentoría, 2014.

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Estos estudiantes (alumno de nuevo ingreso a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia) son quienes participaron en el desarrollo de la mentoría, y, a la que ejecutaron y emitieron criterios de valoración referente a las acciones que permitieron resolver sus necesidades, las mismas que fueron sugeridas por el mentor.

Dicho lo anterior, es necesario enfatizar que el proceso de mentoría de esta investigación se estableció en el marco de una relación triádica en la que intervienen: el consejero, el mentor y el estudiante mentorizado. Anteriormente, se ha detallado sobre el mentorizado. Por lo tanto, se explican los siguientes participantes.

El consejero (Docente de la UTPL – Director de tesis) ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluyó la colaboración en el diseño y ejecución del Programa de Orientación y Mentoría, coordinación, supervisión y seguimiento del grupo, también planteó sugerencias de orientación ante las necesidades específicas del cada grupo y efectuó el proceso de valoración de la mentoría desarrollada.

Por otro lado, el mentor (estudiantes de Fin de Titulación de Psicología) es el que desarrolló las actividades de orientación directa con el estudiante, conservando las sugerencias del protocolo y la presentación de un informe sobre el proceso desarrollado.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En la investigación se ha considerado el Método de Investigación Acción Participativa (AIP), las técnicas de investigación bibliográfica y de campo, así como instrumentos cuantitativos y cualitativos que permitieron determinar las necesidades, expectativas, desarrollo y evaluación del proceso de mentoría para los estudiantes del primer ciclo. Los métodos, técnicas e instrumentos que son detallados en los siguientes apartados.

2.4.1. Métodos.

Método Investigación Acción Participativa, su finalidad es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, R, 2012) para lograr un cambio en este caso en los estudiantes mentorizados. Este método se sustenta en la práctica de mentoría entre pares, en este método toda vez que se investiga con “pasos en espiral” al mismo tiempo se investiga, se interviene y los participantes (mentores) que tienen la vivencia de haber estudiado su carrera a distancia se los considera idóneos para desarrollar el proceso de mentoría.

Por lo tanto, la acción de mentoría implica la total colaboración de los participantes mentores y Mentorizados para la detección de necesidades; ellos son los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

En esta investigación se han considerado cuatro métodos de aplicación:

● El método descriptivo: Permite explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se ha desarrollaron las actividades de mentoría? ¿qué resultados se lograron?.

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

● El método inductivo y el deductivo: Permite configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se logren en el proceso de investigación.

● El método estadístico: Facilita el organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

2.4.2. Técnicas.

Para la recolección y análisis de la información teórica de esta investigación, se ha incurrido en las siguientes:

2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica.

● La Lectura, como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.

● Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, como medios para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los apoyos teórico-conceptuales.

● El resumen o paráfrasis, como medio para presentar un texto original de forma abreviada; permite favorecer la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo.

Para la recolección y análisis de datos, se puede utilizar 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 objeto ya formulado de investigación.

✓ Es planificada sistemáticamente.

✓ Está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.

✓ Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.

● La entrevista que se puede realizar por los medios electrónicos, teléfono y videollamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación.

● La encuesta para detectar las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. Encuesta de control de lectura para los mentores. Esta es una técnica muy utilizada en investigación, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.

● Los grupos focales que permiten realizar procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes del primer ciclo con la coordinación del mentor.

2.4.3. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

◇ Hoja de trabajo Informativa (Anexo 1) consiste en una hoja de datos, cuyo objetivo es recabar información precisa de cada estudiante del primer ciclo para el oportuno contacto.

◇ Hoja de trabajo Expectativas y Temores (Anexo 2) consiste en un cuestionario abierto con tres interrogantes de desarrollo, cuyo objeto es conocer las experiencias y aspiraciones que tiene estudiante sobre el estudio a distancia.

◇ Hoja de trabajo Cuestionario Nº 1 de Necesidades de Orientación (Anexo 3) consiste en un cuestionario abierto con cinco interrogantes de desarrollo, cuyo objetivo es conocer sobre los problemas que ha enfrentado como estudiante durante el proceso del estudio a distancia.

◇ Hoja de trabajo Cuestionario Nº 2 de Necesidades de Orientación (Anexo 4) consiste en un cuestionario de 24 preguntas bajo la escala de Likert de 5 puntos, cuyo objetivo es conocer sobre los problemas que tenido el estudiante en: procedimientos de estudio, aspectos de orden personal y satisfacción con los procesos administrativos.

◇ Hoja de trabajo Evaluación del primer encuentro de mentoría (Anexo 5) consiste en un matriz de 7 parámetros bajo la escala de Likert de 5 puntos, cuyo objetivo es conocer la valoración de los mentorizados sobre el primer acercamiento presencial con el mentor.

◇ Hoja de trabajo Evaluación final del proceso de mentoría (Anexo 6) consiste en un matriz de 7 parámetros bajo la escala de Likert de 5 puntos, cuyo objetivo es conocer la valoración de los mentorizados sobre todo el proceso de mentoría.

◇ Hoja de trabajo Cuestionario de Habilidades de pensamiento (Anexo 7) consiste en un cuestionario de 70 preguntas, cuyo objetivo es analizar las características psicopedagógicas de los mentorizados.

2.5. Procedimiento.

El presente trabajo investigativo ha cursado por fases para lograr la correcta ejecución el Programa de Mentoría para los estudiantes del primer ciclo. El proceso inició con una Fase Investigativa para la cual era necesario para el Mentor realizar un desarrollo sistemático de lectura especializada y dirigida hacia los temas de: Mentoría, Psicopedagogía, Educación a Distancia, Hábitos y Técnicas de estudio, entre otros. Se usó recursos físicos a través de libros consultados en Bibliotecas de varias universidades, y, recursos virtuales por medio de artículos y publicaciones investigativas recopiladas por el portal Fundación DialNet.

En vista de esta investigación se recabó las citaciones correspondientes para la siguiente fase que significó la redacción del Marco Teórico, una producción escrita que permite transmitir las bases del proceso de Mentoría a nivel de conceptos y explicaciones bajo los lineamientos de la Guía Didáctica y las Normas APA. A la par de esta fase, se realizó la reunión presencial con el Tutor y se informó al Mentor sobre la asignación y convocatoria de los diez Mentorizados. Consecuentemente, el Mentor ejecutó el contacto con cada estudiante de primer ciclo para la Jornada Presencial de Mentoría.

Por ello, con este primer acercamiento presencial, los Mentorizados comenzaron el proceso como tal de Mentoría. Durante la Jornada se recaba información cuantitativa y cualitativa, dispuesta por los Instrumentos asignados. Esta información permitió la fase de progreso de la Mentoría y desarrollo de los subsiguientes capítulos dedicados a: Metodología, y, Resultados Análisis y Discusión. En consideración a la redacción de éstos, el Mentor también desarrolló mayores habilidades analíticas y críticas para interpretar y sustentar las gráficas estadísticas.

De igual manera, el proceso de Mentoría se realizó y se mantuvo por medio de contacto telefónico, email, SMS y whatsapp. Comprendiendo que el avance en las comunicaciones permitió un contacto más rápido y efectivo sabiendo que los Mentorizados mantienen varias

actividades que van desde el trabajo hasta el hogar. Adicionalmente, para este proceso se incurrió en la acción de una sesión individual con cada Mentorizado para conocer con más detalle sus aspiraciones, expectativas y dudas sobre el estudio a distancia.

En adición, cada interacción -constante y efectiva- con los Mentorizados se generó un mayor acercamiento y confianza para el acompañamiento entre pares. Por ello, es importante indicar lo que Arredondo, Torres & González (2009) explican sobre una Mentoría entre iguales: "*se lleva a cabo entre un estudiante experimentado y conocedor del medio universitario por experiencia personal, y otros alumnos nuevos y sin experiencia por ser recién llegados a la Universidad o estar en los primeros cursos*" (p. 309)

Es evidente que el proceso de mentoría generó una ganancia entre el Mentor (más experiencia) y el Mentorizado (acompañamiento). Todo este desarrollo fue guiado constante y eficientemente por el Tutor. La investigación concluyó con el fin de la Mentoría y así permitiendo el desarrolló y redacción de los subsiguientes apartados de: Conclusiones y Recomendaciones, y, la Propuesta del Manual para el Mentor.

2.6. Recursos.

Los recursos que han intervenido en esta investigación son considerados bajo tres divisiones: 1) Humanos, los tres principales participantes que intervinieron en el proceso de Mentoría, así como el personal de la Institución que colaboró en planificación y ejecución administrativa; 2) Materiales Institucionales que van desde materiales escritos-impresos (Guía de Tesis, los Instrumentos cuantitativos y cualitativos) hasta la infraestructura física del Centro Regional Quito; 3) Económicos que corresponden a todo aquello que conllevo a un cargo gasto para poder realizarse el proceso de mentoría.

De igual manera, los recursos son ampliamente detallados en los siguientes apartados.

2.6.1. Humanos.

Los recursos humanos requeridos -activa y primordialmente- para esta investigación son los tres participantes del proceso de Mentoría, con ello se refiere: a un Tutor, profesor y profesional de UTPL con trabajo activo y presencial en el Regional Quito; al Mentor, quien es estudiante

egresado de la carrera de Psicología y llevó a ejecución el proceso de acompañamiento de mentoría, y, los Mentorizados, quienes corresponden a 9 estudiantes activos.

En adición, en este apartado de recursos humanos, se debe incluir la participación de la Dirección de Titulación de Psicología y el grupo de Profesores Psicopedagogos que han formulado y desarrollado la planificación del proceso de mentoría. También desde su planificación en Loja se ha transmitido al personal del Regional Quito (Información, Balcón de Servicios y Administración) la ayuda necesaria en infraestructura e información para el Mentor y los Mentorizados.

2.6.2. Materiales Institucionales.

Los materiales Institucionales se desglosan en dos partes, en primer lugar aquellos que son escritos especializados que permitieron informar y transmitir los requerimientos para el proceso de mentoría. Estos corresponden a: la Guía Didáctica "*Practicum 4*", los archivos Power Point: "*Sistema de evaluación modalidad abierta y a distancia*", "*Instructivo para el Estudiante*", entre otros; archivo PDF como el "*Manual del Estudiante EVA*"; archivos Excel con "*Base de Mentorizados*", "*Cronograma del programa de Mentoría*", "*Tabulación*", y, archivos Word "*Test de hábitos de estudio mentorizados*"; entre otros archivos de importancia.

En un segundo lugar, como un material institucional se contó con el completo apoyo del Regional Quito en todo el aspecto de infraestructura, acceso a los recursos internos (aulas, CPU, infocus) y acceso a los recursos externos (parqueadero, seguridad).

2.6.3. Económicos.

En el proceso de Mentoría fue necesario incurrir en ciertos recursos de materiales que significaron un costo económico, pero que eran indispensables para sustentar los parámetros logísticos y físicos. Por lo cual, en la tabla a continuación se desglosan los rubros correspondientes según cada recurso utilizado.

Tabla Nº 15: Recursos Económicos

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Impresiones de los Anexos (5, 6, 7, 8, 10 y 11) y Cuestionario de Pensamiento Crítico.	15	0,06	0,90
Copias de los Anexos (5, 6, 7, 8, 10 y 11) y Cuestionario de Pensamiento Crítico.	150	0,02	3
Llamadas telefónicas a números convencionales.	240 min	0,17	40,80
Llamadas telefónicas a números celular.	25 min	0,25	6,25
Mensajes texto	20	0,07	1,40
Mensajes multimedia con carga de 0,16 Megabytes de envío.	50	0,45	22,50
Fotocopias de libros sobre: Mentoría y Psicopedagogía a distancia.	12	5,89	70
TOTAL			**144,85 USD**

Fuente: Polo, K. (2014).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

CAPÍTULO III
RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.

En la investigación se ha considerado el análisis de los datos del test de hábitos de estudio, el mismo que permite comprender cinco parámetros de importancia: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación; cado uno de los cuales es interpretado y analizado subsiguientemente. De igual manera, el análisis se desarrolla bajo las siguientes cuantificaciones: Bajo de 0 a 20%; Regular de 30 a 40%; Buena de 50% a 60%; Muy Buena de 70% a 80% y Sobresaliente de 90% a 100%.

A continuación, se presentan los datos generales de los cinco parámetros de análisis:

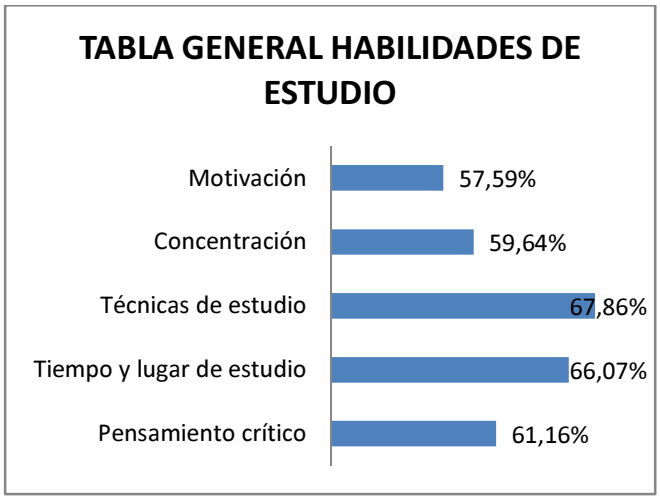
Tabla Nº 16: Habilidades de Estudio.

TABLA GENERAL HABILIDADES DE ESTUDIO	
SUBCAMPO	**PONDERADA A 100**
Pensamiento crítico	61,16%
Tiempo y lugar de estudio	66,07%
Técnicas de estudio	67,86%
Concentración	59,64%
Motivación	57,59%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Gráfico Nº 6: Habilidades de Estudio.



Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Los datos generales expuestos se analiza que los mentorizados en los cinco aspectos se encuentran en nivel Bueno, es decir no se registra ningún parámetro sobre la media. Por lo tanto, en vista de estos análisis globales se concluye que el estudiante al entrar a la universidad requiere y necesita ser formado en esos parámetros; para que pueda abarcar y superar el conocimiento técnico de cada una de las ciencias que estudiará. Caso contrario, se frustrará y se propicia el abandono temprano de la carrera.

El primer parámetro de análisis corresponde a Pensamiento crítico, el cual consta de dieciséis apartados, los estudiantes mentorizados presentan dos puntualizaciones importantes para el análisis. Para una mejor comprensión se detalla la siguiente tabla:

Tabla Nº 17: Tabla general de Pensamiento crítico

PENSAMIENTO CRÍTICO		
PREGUNTA	**FRECUENCIA**	**DIFICULTAD**
1	71%	71%
2	64%	79%
3	43%	57%
4	57%	57%
5	71%	71%
6	79%	86%
7	79%	71%
8	57%	57%
9	50%	50%
10	64%	64%
11	64%	64%
12	57%	71%
13	64%	57%
14	57%	57%
15	86%	64%
16	71%	64%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

La primera puntualización con la calificación Bajo, corresponde a la pregunta: "*amplío la información recibida en clase, buscando otras fuentes sobre el mismo tema*"; refiriéndose a que el estudiante tiene un desarrollo el pensamiento crítico y por ello tiene ansia de conocimiento adicional que le permita cotejar la información recibida con otra la de otra fuente sobre el mismo tema. Por lo tanto, se cita a Guerrero (2013) quien explica que:

> Si los padres de familia y educadores lograran despertar en los niños y jóvenes el deseo y el gozo de leer, se puede, con toda seguridad, esperar mucho de ellos; por ejemplo, que aprendan a tener una excelente competencia comunicativa; y que a la par que leen para instruirse, están aprendiendo a formarse para adquirir un pensamiento crítico. (p. 492)

Por lo tanto, se concluye que el estudiante que incurra en la educación superior debe tener una formación en pensamiento crítico, que se puede adquirir con un mejoramiento sobre su predisposición a la lectura de diversos temas; debido a que un mayor nivel cultural permite acceder a razonamientos cada vez más estructurados y críticos. De igual manera, con el grupo de mentorizados, se conoce que la mayoría de ellos tuvo dificultades con la materia de Expresión oral y escrita, punto que nos indica que es certera la conclusión de tener una mayor formación en pensamiento crítico.

En contraste, la segunda puntualización que se encuentra con calificación entre Muy Buena y Sobresaliente, corresponde a la pregunta: "*logro crear mis propias conclusiones de un tema visto en clase*"; refiriéndose a que si bien el estudiante tiene la capacidad de crear sus propias conclusiones le cuesta mucho llegar a ellas. Desde la visión de Facione (1990), se cita que:

> El pensamiento crítico es un fenómeno humano penetrante, que permite auto rectificar. Se trata de un concepto cuyo contenido abarca las siguientes habilidades cognitivas: a) análisis, b) interpretación, c) evaluación, d) inferencia, e) explicación y f) autorregulación. (Faccione, 1990 como se citó en Velásquez & Figueroa, 2012)

Por lo tanto, el estudiante cuando lee el material didáctico y el texto básico debe llegar a un proceso de análisis, interpretación, evaluación que le permita generar las conclusiones por sí mismo sobre lo que el autor quiso explicar. Esto corresponde a un nivel de metacognición en donde todas las habilidades de lectura y razonamiento están presentes.

De igual manera, se concluye que es indispensable que el estudiante universitario tenga destrezas cognitivas bien establecidas para poder entablar conclusiones sobre los textos de nivel técnico y científico, porque que estarán presentes durante toda la carrera y a medida que avance su complejidad también subirá de nivel.

Desde el segundo parámetro de análisis que corresponde a Tiempo y lugar de estudio, éste consta de diez apartados. Los estudiantes presentan dos puntualizaciones importantes para el análisis. Para una mejor comprensión se detalla la siguiente tabla:

Tabla Nº 18: Tabla general de Tiempo y lugar de estudio

TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO		
PREGUNTA	**FRECUENCIA**	**DIFICULTAD**
17	71%	64%
18	64%	57%

19	64%	64%
20	100%	100%
21	79%	71%
22	64%	64%
23	57%	71%
24	86%	93%
25	64%	57%
26	71%	64%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

La primera puntualización con la calificación Bueno, corresponden a dos apartados que están directamente relacionados: "*acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas*" y "*normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo*", ambos refiriéndose a que el estudiante requiere de una organización efectiva y proactiva sobre su tiempo.

Para Rubio (2009) la conceptualización sobre el orden en el tiempo corresponde a:

> Crear un hábito, no debemos improvisar en nuestras actividades si queremos alcanzar las metas por el camino más corto, tampoco planearnos cosas irreales. Para crear el hábito se exige que se estudie, si es posible, de forma metódica, y siempre en el mismo momento; hasta que por la fuerza de la costumbre, mi cuerpo me pida estudiar, es decir, llegar a sentir que ya no sabría que hacer sino estudio. (p. 214)

Afirmando lo descrito anteriormente, la correcta utilización y disposición del tiempo se convierte en ciclos de costumbre en los que el estudiante planea y crea un cronograma de actividades para la oportuna presentación de trabajos.

De igual manera, se concluye que el tiempo es un factor de gran importancia para el estudio a distancia; ya que al ser un proceso autónomo no existe una figura presencial que le esté recordando o presionando el cumplimiento de estudiar o hacer los deberes. Por lo tanto, la responsabilidad recae directamente en estudiante, el deberá construir una agenda donde priorice sus mejores momentos para el estudio.

La segunda puntualización con la calificación Sobresaliente, corresponden al apartado: "*estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades en casa*", que se refiere al cómo estudiante ha

conseguido tener una correcta disposición de ambiente para el estudio. Para Rubio (2009), el orden de lugar corresponde a: "*estudiar en el mismo lugar evita distracciones y pérdida de tiempo. Hacerlo adecuado a ese lugar para el estudio: tranquilidad y la ausencia de ruido, moviliario adecuado, iluminación, temperatura, ausencia de elementos distractores*". (p. 224)

Por lo tanto, se concluye que los estudiantes de esta investigación comprendieron la importancia de tener un lugar específico para todas las actividades que implica el estudio. El tener un lugar adecuado específicamente para este fin, es un beneficio y ventaja que perdurará en el largo plazo, convirtiéndose en un espacio destacado dentro del mismo hogar, y, un refuerzo para los demás de estudio (orden de tiempo y orden de organización).

El tercer parámetro de análisis que corresponde a Técnicas de estudio, que consta de diecinueve apartados. Los estudiantes presentan dos puntualizaciones importantes para el análisis. Para una mejor comprensión se detalla la siguiente tabla:

Tabla Nº 19: Tabla general de Técnicas de estudio

TÉCNICA DE ESTUDIO		
PREGUNTA	**FRECUENCIA**	**DIFICULTAD**
27	64%	71%
28	79%	86%
29	71%	64%
30	93%	93%
31	86%	79%
32	86%	79%
33	79%	86%
34	71%	43%
35	79%	64%
36	64%	64%
37	71%	79%
38	79%	71%
39	71%	71%
40	57%	57%
41	86%	86%
42	43%	71%
43	43%	71%
44	57%	79%
45	79%	64%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

La primera puntualización con la calificación Regular, corresponden al apartado: "*me interesan temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar*", refiriéndose a que el estudiante tiene poco interés y le causa dificultad también el revisar distintos tipos de temas. Sin embargo, al iniciar estudios técnicos y científicos el individuo debe comprender que su nivel cultural también debe ampliarse ya que las ciencias se interrelacionan entre sí; por ello se considerará que el primer punto de interés cultural surge a través de la lectura.

Para Guerrero (2013): "*la lectura será una actividad elegida libremente; y, justamente, por ser libre, le posibilitará la capacidad de pensar, de mejorar el lenguaje, de interrelacionarse y enriquecer las relaciones personales, de aumentar su bagaje cultural, de expresar sus puntos de vista con espíritu crítico*" (p.493)

Por lo tanto, se concluye una necesidad de enfocar y motivar al estudiante para que le interesen distintos conocimientos aún cuando estos no estén directamente relacionados con su carrera; aún cuando dentro de la malla curricular el alumno tiene el segmento de materias de orden optativo, es relevante dar mayor impulso en generar estudiantes cultos quienes desarrollarán destrezas para reaccionar, relacionar, analizar y actuar bajo una diversidad de situaciones.

La segunda puntualización con la calificación Sobresaliente, corresponden al apartado: "*al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga*", refiriéndose a que el estudiante tiene siempre la facilidad para comprender los parámetros de una evaluación. Para Rubio (2009): "*el buen estudiante está preparado para dar una prueba en cualquier momento del ciclo académico, porque ha llevado el ritmo adecuado en cada materia*." (p. 308)

Po lo tanto, se concluye que los estudiantes de esta investigación presentan un nivel activo y proactivo sobre el razonamiento y predisposición analítica que les permite la comprensión de la estructura de la pregunta así como de su contenido. Permitiendo saber que el logro de óptimas evaluaciones está ligado que se requiere dos puntos: el que estudiante cuente con este razonamiento comprensivo sobre la pregunta versus si estudio o no, para poder contestarla efectivamente.

El cuarto parámetro de análisis que corresponde a Concentración, que consta de diez apartados. Los estudiantes presentan dos puntualizaciones importantes para el análisis. Para una mejor comprensión se detalla la siguiente tabla:

Tabla Nº 20: Tabla general de Concentración

CONCENTRACIÓN		
PREGUNTA	**FRECUENCIA**	**DIFICULTAD**
46	57%	64%
47	79%	57%
48	50%	43%
49	86%	79%
50	100%	64%
51	64%	43%
52	79%	71%
53	71%	71%
54	86%	86%
55	71%	71%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

La primera puntualización con la calificación Buena, corresponden al apartado: "*me concentro sin importar sonidos, voces o luces*", refiriéndose a que el estudiante algunas veces le cuesta mucho el poder concentrarse sin que le molesten los ruidos. Para Rubio (2009): "*la tranquilidad y la ausencia de ruido, es decir el encontrarnos en un lugar donde no haya gente entrando y saliendo o interrumpiéndonos, o viendo la televisión; es lo más aconsejable para una concentración adecuada*." (p. 212)

Por lo tanto, se concluye que los estudiantes pueden han desarrollado un nivel intermedio de concentración y esto puede causar todavía dificultades y pérdida de tiempo durante el estudio. Este parámetro se relaciona directamente con la elección del espacio que se asigne para el estudio, entré menos contacto tengo con el flujo de personas o cercanía de aparatos o habitaciones donde usualmente haya ruido, se dará un apoyo a la concentración.

La segunda puntualización con la calificación Sobresaliente y Buena, corresponden al apartado: "*busco la manera de que los ruidos externos no impidan mi estudio*", refiriéndose a que el estudiante siempre busca la forma de impedir que los ruidos los perturben pero tiene dificultad para lograrlo. Citando nuevamente a Rubio (2009), se explica que: "*el ruido en general es otro elemento de distracción y como tal interfiere en el rendimiento. Cuando el ruido es constante es más fácil la adaptación al mismo que si es intermitente*." (p. 212)

Por lo tanto, se concluye tal como la puntualización anterior al expresarse que la concentración puede ser manejada siempre y cuando el mismo entorno no presente más estímulos de los que la mente puede dispersar. Si se sabe que existe un ruido intermitente que causa desconcentración lo mejor es localizarlo y eliminarlo, si por el contario es algo constante el cerebro lo aislará y permitirá focalización sólo en el estudio; ya que se llega a adiestra a la mente.

El quinto parámetro de análisis que corresponde a Motivación, que consta de quince apartados. Los estudiantes presentan dos puntualizaciones importantes para el análisis. Para una mejor comprensión se detalla la siguiente tabla:

Tabla Nº 21: Tabla general de Motivación

MOTIVACIÓN		
PREGUNTA	**FRECUENCIA**	**DIFICULTAD**
56	86%	57%
57	71%	57%
58	86%	86%
59	93%	71%
60	93%	64%
61	57%	57%
62	57%	50%
63	71%	71%
64	79%	57%
65	64%	64%
66	50%	57%
67	79%	79%
68	71%	64%
69	36%	43%
70	86%	86%

Fuente: Cuestionario Habilidades de estudio. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

La primera puntualización con la calificación Regular, corresponden al apartado: "*visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios*", refiriéndose a que el estudiante no tienen interés en profundizar sobre su carrera más allá del material que recibe en la universidad. Desde la explicación de Rubio (2009), se comprende que:

> Casi todas las tareas intelectuales necesitan de una motivación especial, esta será como el motor que proporciona la energía para seguir adelante. En general, se podría designar como motivación de aprendizaje, a toda condición individual que lleve el sujeto a realizar, y a preservar en una tarea de aprendizaje. (p. 198)

Por lo tanto, se concluye que afecta directamente al estudiante sino tiene motivación por realizar un reconocimiento del medio al cual está aspirando llegar de forma profesional. Si desarrolla un interés temprano por lo que hará en el futuro, que se evite el que a la mitad de la carrera o en el peor de los casos ya graduado, no se sienta conforme con su elección.

La segunda puntualización con la calificación Sobresaliente, corresponden al apartado: "*considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses*", refiriéndose a que el estudiante se siente motivado cuando sus gustos se reflejan en los nuevos conocimientos técnicos y científicos que recibe dentro de la instrucción superior.

Según Rubio (2009), "*se puede establecer una relación directa entre motivación y rendimiento, a mayor motivación mayor rendimiento*." (p. 198). Esta conceptualización permite establecer que en donde los estudiantes muestren interés y sientan apoyo les será más fácil seguir dentro del sistema de educación a distancia.

Por lo tanto, se concluye que la motivación entre los estudiantes será más estable y perdurable siempre y cuando esté alineada con sus deseos, necesidades y expectativas. En este parámetro también repercute la elección de la carrera por parte del mismo estudiante, siendo responsable de mantener claros sus gustos y motivaciones de logro profesional.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

En la investigación se ha considerado el análisis de los datos producto del cuestionario de las necesidades de orientación, el mismo que permite comprender tres momentos de importancia: los procedimientos de estudio, los aspectos de orden personal y la satisfacción con los procesos administrativos; cado uno de los cuales es interpretado y analizado subsiguientemente.

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

En la investigación se comprobó la dificultad experimentada por los mentorizados de primer ciclo para adaptarse al sistema de educación a distancia. Sin embargo, es importante señalar la explicación de Rubio (2009) sobre el estudiante que inicia: "*tiene una idea muy diferente de lo que realmente es. Es habitual pensar que es algo fácil, que podrán enfrentarse a estos estudios sin mucha dificultad, que con poco tiempo de estudio podrán salir adelante; y se encuentran después con una dura realidad*". (p. 173 - 174)

De los nueve estudiantes participantes activos del programa de mentoría, se conoce que cuatro de ellos no asistieron a rendir las evaluaciones del segundo bimestre, es decir, el 44% se ausentó de la actividad obligatoria. Es importante señalar este dato, ya que los estudiantes pueden plantearse un retiro completo del sistema a distancia debido a que se genera una disonancia entre la gran expectativa de lograr una carrera universitaria versus lo que realmente significa un estudio flexible, responsable, autónomo y bajo entornos virtuales de aprendizaje (EVA).

En adicción, se concluye que la adaptación requiere también de un proceso conjunto de seguimiento y trabajo de quienes son parte del entorno de educación, y, el mismo estudiante, quien debe mantener su predisposición para seguir una faceta educativa con mayor grado de interacción multimedia y responsabilidad.

3.2.2 Orientación académica.

De acuerdo a la investigación realizada con los nueve mentorizados del primer ciclo de estudios a distancia de UTPL, se incurre en el análisis de la sección dirigida a "*Procedimiento de estudio*" que consta de diez apartados; de la cual se detallan los siguientes resultados:

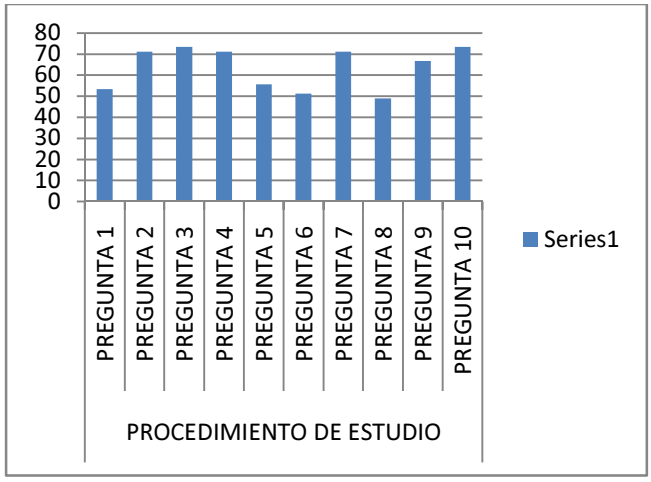
Tabla Nº 22: Procedimiento de estudio

PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO	
PREGUNTA	PORCENTAJE
1	53%
2	71%
3	73%
4	71%
5	56%
6	51%
7	71%
8	49%
9	67%
10	73%

Fuente: Cuestionario 2 (Anexo 4). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Gráfico Nº 7: Procedimiento de estudio



Fuente: Cuestionario 2 (Anexo 4). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Con referencia a la tabla y gráfico antes expuestos, se determina que existen tres parámetros principales que superan el rango medio del 50%. El primero de ellos corresponde al 73%, que se refiere que los alumnos dan una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias. Desde la visión de Rubio (2009), lo considera como una parte primordial del estudio cuando indica que:

> Saber leer es algo importantísimo para cualquier estudiante pero, en la Modalidad de Educación a Distancia, es imprescindible formarse unos buenos hábitos de lectura desde el primer momento, ya que la mayoría de su aprendizaje va a depender de esta función. (p. 237)

De igual manera, Guerrero (2013) su conceptualización permite cotejar sobre la importancia de la lectura comprensiva, específica que:

> Ésta no es una lectura rápida, sino lenta y pausada de muchas interrogantes. Aquí se trata de interpretar lo que significa cada bloque o contenido de la lectura. El papel de la interiorización permite un auténtico estudio, un adentramiento cabal de la temática y de lo que en verdad quiere decirnos el autor. (p. 533)

En consideración a todo lo expuesto, se determina que los estudiantes requieren necesariamente de una habilidad y destreza en la lectura para el óptimo estudio, la mayoría de ellos están de acuerdo y dan prioridad a tener una lectura comprensiva que les permita

entender cada tema y generar en sí mismo el conocimiento necesario. Sin lectura comprensiva se genera un gran obstáculo para el progreso de una carrera a distancia.

El segundo parámetro de importancia corresponde al 71% en relación a la elaboración de resúmenes. Según la visión de Rubio (2009) "*con el resumen estaremos expresando lo fundamental del texto con nuestras propias palabras, y por ello nos hará más fácil los repasos y sobre todo el poder desarrollar más ampliamente el tema completo*." (p. 270)

De igual manera, la elaboración de resúmenes es una parte importante para el estudio lo cual se adiciona la explicación de Guerrero (2013): "*El resumen debe recoger fielmente las ideas centrales del texto original que se extracta, sin emitir ningún juicio crítico o valorativo del mismo*" (p. 299).

Por lo tanto, se concluye que los estudiantes le dan relevancia a la acción de realizar resúmenes de las lecturas ya que con ello se permiten tener una ayuda memoria que podrán revisar frecuentemente para prepararse para las evaluaciones. Además, esos resúmenes le permiten crear un conocimiento perdurable ya que se emplean sus propias palabras versus el escrito técnico de los autores.

El tercer parámetro de importancia corresponde al 73% con referencia al apartado de énfasis en el estudio y repaso durante la semana de las evaluaciones. Comprendiendo que la educación a distancia conlleva un estudio flexible además de responsable, es necesario incorporar la reflexión de Rubio (2009): "*no le recomendamos tratar de estudiar todo el último momento, no es posible ver en los últimos días lo que no ha podido hacer en varios meses. Estos en Modalidad a Distancia de seguro le llevará al fracaso*." (p. 305)

En adición, parafraseando a Rubio (2009) también se comprende que aquellos estudiantes que desde el primer día que han recibido el material didáctico y comienzan con el estudio son considerados estudiantes sobresalientes, teniendo así la oportunidad de aprobar con mayor facilidad los exámenes.

Por lo tanto, se concluye que en el caso de los estudiantes analizados, su mayoría comprende que se requiere énfasis en estudiar desde el principio y dar repasos durante la semana previa a los exámenes; convirtiéndose en estudiantes sobresalientes, quienes la comprensión y gestión de estos buenos hábitos determinará -fehacientemente- su persistencia dentro de los estudios a distancia.

Consecuentemente a lo expuesto, en la investigación se detectan tres parámetros dentro y bajo el rango del 50% lo que significa que existes problemas con los estudiantes en tres parámetros, sin embargo, dos de ellos se relacionan directamente y es necesario analizarlos conjuntamente: el apartado que indica "*primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica*" con un 53% y el apartado "*suelo desarrollar las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura*" con un 49%.

En el estudio a distancia las guías didácticas se conceptualizan según Rubio (2009) como: "*documento que informa presentando el curso elegido y orienta el aprendizaje autónomo*" (p. 325). En adición la misma autora expone que:

> Las guías didácticas tienen las orientaciones propias del profesor con el fin de enseñarnos a estudiar y comprender lo más importante de cada tema… las orientaciones para el estudio, ejercicios de autoevaluación; aspectos todos ellos que nos ayudarán a entender dentro de un orden lógico los procesos y caminos a la ciencia que estudiamos." (p. 177)

Por lo tanto, se comprende que la Guía didáctica en el estudio a distancia corresponde a ser un reemplazo del profesor, ya que en ella se determinan todos los parámetros: para la guía, coordinación de tiempos, temas, ejercicios sugeridos, autoevaluaciones, e incluso frases motivadoras al final del estudio de cada unidad. Se concluye entonces que al tener estos dos parámetros porcentajes bajos, incurre en que los estudiantes no entienden la relevancia de saber usar y estudiar a través de la Guía didáctica. Este es un factor problemático que provocará el fracaso en el estudio y evaluaciones.

Finalmente, el tercer parámetro a analizar corresponde al 51% con el apartado de elaboración de esquemas y cuadros sinópticos. En lo que se refiere a este apartado se cita a Méndez & González (2011):

> Un cuadro sinóptico proporciona una estructura coherente global de una temática y sus múltiples relaciones; organiza la información sobre uno o varios temas centrales que forman parte del contenido por aprender; sirve para diseñar la instrucción, como estrategia de enseñanza para textos, o de aprendizaje cuando la lleva a cabo el alumno. (p. 9)

Desde la visión de Rubio (2009) "*un esquema es la expresión de las ideas fundamentales de un texto, presentando las mismas de forma ordenada, clara y lógica. Es la mejor manera de*

conseguir la comprensión del tema de forma global y general." (p. 257) Además, parafraseando las ideas de la autora, existen diversos tipos de esquemas, tales como: diagramas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, etc.

En el caso de los estudiantes analizados, se concluyen que presentan poca habilidad para estructurar, analizar y clasificar información. El uso de esquemas requiere un proceso mental metacognitivo -que en sus casos- requiere un adiestramiento para que aprendan a generar y usar este tipo de herramientas (memorias gráficas) para el estudio.

3.2.3. De orientación personal.

De acuerdo a la investigación realizada con los nueve mentorizados del primer ciclo de estudios a distancia de UTPL, se incurre en el análisis de la sección dirigida a "*Aspectos de orden personal*" que consta de siete apartados; de la cual se detallan los siguientes resultados:

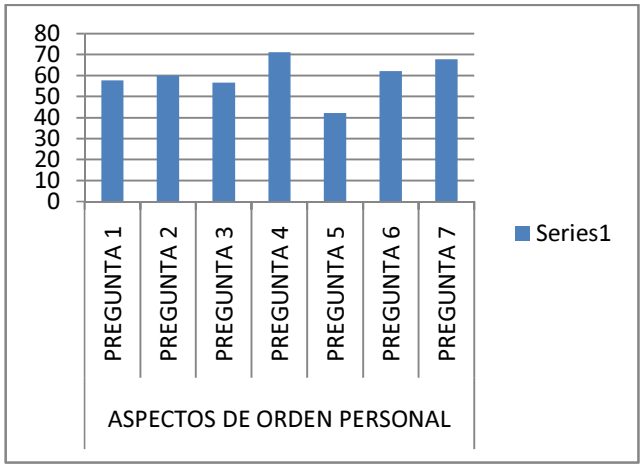
Tabla Nº 23: Aspecto de orden

ASPECTO DE ORDEN PERSONAL	
PREGUNTA	**PORCENTAJE**
1	58%
2	60%
3	57%
4	71%
5	42%
6	62%
7	68%

Fuente: Cuestionario 2 (Anexo 4). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Gráfico Nº 8: Aspecto de orden personal



Fuente: Cuestionario 2 (Anexo 4). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Con referencia a la tabla y gráfico antes expuestos, se determina que existen dos parámetros principales que superan el rango medio del 50%. El primero de ellos corresponde al 71%, que se refiere a que los alumnos valoran como extremadamente importante a las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.

Para Vinet (2006) "*deben ser entendidos como la continua repetición de un acto, que hace posible lograr resultados positivos en el aprendizaje y donde intervienen factores como el*

interés y la motivación interna del estudiante que aprende". (Vinet, 2006 como se citó en Arán, 2012)

Consecuentemente a lo anterior, Martínez explica que "*el hábito de estudio representa para la vida académica un factor preponderante para alcanzar el éxito académico. Puede ser definido como la aplicación de métodos y actitudes que facilitan la adquisición de conocimientos cada vez más complejos*". (p. 7)

Por lo tanto, considerando los datos y conceptualizaciones anteriores, se concluye que los mentorizados ponderan como extremadamente importante el tener herramientas que les permitan mejorar el proceso de adquisición de la información. Debido a que el estudio eficaz requiere del conocimiento y práctica de estrategias que derivarán en buenos hábitos.

El segundo parámetro de importancia corresponde al 68% en relación a las orientaciones para el desarrollo personal y de valores. Desde el punto de vista de García (1971): "*La educación responde al intento de estimular a un sujeto para que vaya perfeccionando su capacidad de dirigir su propia vida o dicho de otro modo, desarrollar su capacidad de hacer efectiva la libertad personal*." (García, 1971 como se citó en Bernal, 2005)

En adición, desde la perspectiva que tiene la UTPL, se parafrasea las ideas de Rubio (2009) y se puede mencionar que los valores más tradicionales de la educación a distancia tales como la expansión, acceso y pertinencia de los programas, se les adhiere nuevos valores que potencian directamente en el alumnado: búsqueda de la perfección, autoestima, superación de los propios límites, libertad, desprendimiento intelectual, conocimiento selectivo, sentido de responsabilidad, búsqueda y defensa de la verdad, honor, actividad, creatividad y la investigación.

En el caso de los estudiantes analizados, quienes valoraron con puntuaciones altas este apartado, se concluye que la orientación cumple una función primordial e irreemplazable en el proceso del educando. Como individuo necesitan seguir ese proceso de orientación para la instrucción académica y avanzar en la variedad de cátedras de su próxima profesión; sin embargo, con igual relevancia, existe también un compromiso de la orientación dirigido a la formación en valores que los educandos deben aprender para lograr el desarrollo personal.

Consecuentemente a lo expuesto, en la investigación se detectan un parámetro dentro y bajo el rango del 50% lo que significa que existe un problema puntual con los estudiantes que corresponde al 42% en el apartado sobre ayuda psicológica personal; en éste debe

incorporarse conjuntamente el concepto del bienestar psicológico. Por lo tanto, se cita a García-Andalete quien incurre en que:

> Ryff concibió el bienestar psicológico desde claves eudaimónicas, como desarrollo personal y compromiso con los desafíos existenciales de la vida, construyendo las escalas de Psychological Well-Being Scales, que incluyen seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito de vida. (Ryff, 1989a como se citó en García-Andalete, 2013. p. 49)

En el este estudio los estudiantes ponderaron bajo este aspecto, pero es uno punto de gran consideración; ya que el estudiante necesita también de un acompañamiento psicológico que le permita llegar a una homeostasis con el equilibrio de sus pensamientos, emociones y sentimientos; ya que afectan directamente en su estudio. La mayoría de educandos mantienen activos varios entornos (familiar, laboral y social) y muchas veces existen dificultades con uno o varios de éstos, provocando una alteración emocional que repercute drásticamente con sus estudios.

Por lo tanto, se concluye que el proceso de mentoría también debe abarcar un acompañamiento de orden emocional; no necesariamente se propone que el mentor haga una acción terapéutica pero sí pueda ejercer un proceso empático y comprensivo al conocer que el mentorizado tiene preocupaciones adicionales al estudio que le afectan en su rendimiento estudiantil.

3.2.4. De información.

De acuerdo a la investigación realizada con los nueve mentorizados del primer ciclo de estudios a distancia de UTPL, se incurre en el análisis de la sección dirigida a "*Satisfacción con los procesos administrativos*" que consta de siete apartados; de la cual se detallan los siguientes resultados:

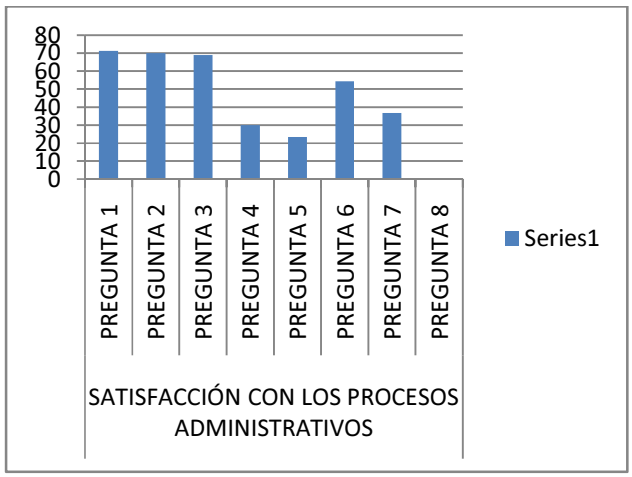
Tabla Nº 24: Procesos administrativos

SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PREGUNTA	**PORCENTAJE**
1	71%
2	70%
3	69%
4	30%
5	23%
6	54%
7	37%
8	0%

Fuente: Cuestionario 2 (Anexo). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Gráfico Nº 9: Procesos administrativos



Fuente: Cuestionario 2 (Anexo). (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Con referencia a la tabla y gráfico antes expuestos, se determina que existen tres parámetros principales que superan el rango medio del 50%. Sin embargo, los tres se relacionan directamente y es necesario analizarlos conjuntamente: el primero con el 71% se refiere al apartado de "*procesos de administración e ingreso"*, el segundo con el 70% corresponde a "*proceso de matrícula*", y, el tercer parámetro con el 69% que corresponde a "*modalidades de pago*".

Por lo tanto, para comprender las características de la Administración de UTPL se detalla la explicación de Rubio (2009): "*en la Sede Central se dará un proceso de gestión y administración más general con el control global del proceso, y en los Centros se llevarán a cabo los aspectos puntuales de trato personal y directo con el alumno*." (p. 135)

De igual manera, lo que refiere a trámites y matrículas, Rubio (2009) indica que:

> La tramitación legal de los expedientes y matrículas de los alumnos en su fase inicial, es atendida por el personal administrativo de los Centros Universitarios, realizando lo que podríamos considerar una prematrícula, hasta que toda la documentación es comprobada y archivada en la Sede Central. (p. 135)

En el caso de los estudiantes analizados, se concluyen que presentan alto conocimiento por los tres parámetros expuestos debido a que son los procesos administrativos que han experimentado para, lógicamente, matricularse en el primer ciclo. Su nivel de satisfacción fue

ponderado con calificaciones altas, lo que significa la eficiencia en la parte administrativa de la Universidad.

Consecuentemente a lo expuesto, en la investigación se detectan dos parámetros bajo el rango del 50%; corresponden a los apartados: "*trámites de cambio universitario*" con el 30% y "*trámites de convalidación de materias*" con el 23%. Ambos parámetros fueron calificados con bajas puntuaciones debido a que los estudiantes analizados en esta investigación, no requirieron del trámite de cambio de centro universitario, y, tampoco el proceso de convalidación de materias, ya que ninguno ha cursado antes una carrera universitaria.

Por lo tanto, se concluye que los estudiantes al seguir avanzando dentro del sistema de educación superior a distancia, también incrementarán su conocimiento sobre los variados procesos administrativos que operan a favor del estudiante. Obviamente, ellos experimentaran y usarán a medida que los necesiten.

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

Cuando se inició el proceso de mentoría se pudo evidenciar que los mentorizados mostraron actitudes positivas de: entusiasmo, optimismo, interés y responsabilidad. A medida que se desarrollo la mentoría su nivel de entusiasmo decayó al notar que era necesario mayor tiempo de estudio y algunas de las materias que recibieron el primer ciclo resultaban con mayor dificultad porque eran conocimientos totalmente nuevos y no era posible relacionarlos con los anteriores de la secundaria.

De igual manera, como mentora lo oportuno fue ayudarlos a la búsqueda de soluciones sobre el cómo direccionar sus necesidades de tutorías especializadas hacia el Regional Quito. Mantenerse al tanto de sus progresos y motivándolos a que el esfuerzo en el estudio para las dos evaluaciones presenciales.

En adición, se puede expresar que el proceso fue efectivo ya que los mentorizados mantuvieron sus actitudes de optimismo, interés y responsabilidad. El mayor impacto que se dio a los estudiantes es el acercamiento personalizado al establecer una reunión uno-a-uno después de la jornada de mentoría; con tiempo suficiente para lograr afianzar los vínculos de compromiso y confianza entre los pares.

Por otro lado, las consultas más frecuentes que realizaron los mentorizados fueron dirigidas al tema estudiantil sobre el correcto estudio para los exámenes presenciales, la necesidad de tutorías para las materias que tuvieron dificultad, por ejemplo en el caso de los estudiantes de Psicología los cinco presentaron inconvenientes para la comprensión de la materia de Psicología general; la cual no constaba dentro del cronograma de tutorías presenciales.

Finalmente, se puede concluir que el proceso de mentoría fuer receptado y asimilado de forma positiva y se logró un trabajo efectivo en el lograr una interacción personalizada, empática y beneficiosa en conocimientos para todos los participantes. Esta experiencia permitió a los estudiantes el sentirse acompañados, comprendidos y apoyados en todo momento de este primer bimestre de carrera.

3.4. Valoración de mentoría.

De acuerdo a la investigación realizada con los mentorizados del primer ciclo de estudios a distancia de UTPL, se incurre en el análisis bajo tres parámetros: interacción y comunicación (mentorizados, mentor); motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores); valoración general del proceso.

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

En el proceso de mentoría se llegó a tener contacto con todos los mentorizados activos, las comunicaciones con ellos fue constante. Sin embargo, más de la mitad de ellos se contactaron directamente para conocer detalles de acción y resolución sobre el aspecto educativo de: *cómo estudiar, cómo prepararse para los exámenes, cómo solicitar las tutorías para materias específicas y cómo realizar trámites administrativos*. Adicionalmente, como existió una comunicación constante, se pudo conocer que tres de los mentorizados vivieron graves eventualidades en su vida personal y laboral; así que se actuó bajo un acompañamiento emocional dirigido a la empatía y la comprensión.

Por otro lado, es relevante explicar que los medios de comunicación que se usaron con los mentorizados fueron: correo electrónico, teléfono convencional y celular, y, especialmente con una alta frecuencia los mensajes whatsapp, por su rapidez de envío y respuesta. En adición, el uso del sistema EVA fue importante para la coordinación y notificación de acciones desde el

equipo de gestión en Loja hacia los mentores, lo cual fue positivo e indispensable para todo el proceso.

De igual manera, en los contactos presenciales se logró un mayor acercamiento con los estudiantes; se generó el tiempo necesario para entablar un diálogo para conocer su realidad y las motivaciones más profundas, todo aquello que los impulsaban al estudio universitario. La mayoría expresó un interés por el estudio a causa del progreso laboral. Al tener más información de ellos, fue más fácil el encaminarlos hacia su meta estudiantil y saber qué técnicas y estrategias usar.

Finalmente, se puede concluir que el proceso de mentoría realizado fue aceptado de forma muy positiva; que los estudiantes al encontrar una figura que les inspire confianza, respeto, conocimiento y sencillez, ellos se abrirán a ser guiados; que los progresos tecnológicos permiten cada vez más un contacto más rápido y sencillo con los estudiantes ya que la mayoría tiene un teléfono con acceso a redes sociales.

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

Durante el proceso los mentorizados mantuvieron la motivación basada en el logro, es decir una autorrealización a nivel profesional que les impulsara en el futuro a alcanzar un mejor empleo y estabilidad socioeconómica. Si bien la motivación es positiva el verse en dentro del sistema a educación a distancia, llega a sorprenderlos por la dificultad que se experimenta al estudiar de forma autónoma y bajo mucha responsabilidad al saber designar el tiempo para hacerlo. Por esos motivos los estudiantes tuvieron tropiezos y falta de motivación para avanzar; fue en esos momentos que se intervino como mentora.

De igual manera, desde la visión de mentora existieron momentos de estrés al equilibrar los tiempos necesarios para el estudio del último semestre universitario, los deberes, el proceso de mentoría, el desarrollo de la tesis, el trabajo y distintos inconvenientes familiares que surgieron. Sin ser como tal una desmotivación, se logró un equilibrio gracias al apoyo constante y efectivo desde la coordinación en Quito.

Por otro lado, el cómo se solucionó la baja motivación de los estudiantes, fue a través de la intervención empática con diálogos asertivos; siempre enfatizándoles que su propia decisión de ser profesionales debe imperar y comprender que la vida presenta obstáculos pero uno puede sobrellevarlos con voluntad y responsabilidad. Fue importante comprender que cada estudiante

representa un mundo de experiencias, problemas y fortalezas; así que el mentor debe actuar con imparcialidad y flexibilidad.

Se concluye que esta situación tiene lugar porque el estudiante tiene altas expectativas y proceso de estudio empieza a aislarse y decepcionarse porque el estudio a distancia exige responsabilidad y dedicación. Con lo que respecta a la motivación del mentor, el soporte constante recibido por el Tutor permitió seguir con altas expectativas y acciones todo el proceso, por ello se enfatiza su importancia.

3.4.3. Valoración general del proceso.

El proceso de mentoría fue evaluado positivamente por los mentorizados, desde el primer acercamiento se promovió una ambiente de confianza, respeto e intercambio de conocimiento. Los mentorizados sintieron identificados y los niveles de ayuda que recibieron fueron a nivel educativo respondiendo a sus inquietudes, de igual manera se intervino en sucesos de crisis con sus aspectos familiares y laborales con escucha empática, comunicación efectiva y diálogo socrático, entre otras. Siendo mentora también se logró dar ese soporte integral, un beneficio más para el estudiante en pos de su estabilidad emocional.

Por lo tanto, se concluye que un proceso de mentoría corresponde a un acompañamiento integral; en donde la figura del mentor solventa la guía y ayuda en varios aspectos y vicisitudes que el estudiante atraviesa. De ahí que sea necesaria también capacitación y soporte constante entre el mentor y la coordinación, y, más si es una mentoría entre pares, en la cual el mentor es un estudiante y en sí también está en una constante de aprendizaje.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.

Durante el proceso de mentoría se evidenciaron varias circunstancias que son descritas bajo los parámetros de: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para su comprensión se describen en la siguiente tabla:

Tabla Nº 25: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Fortalezas institucionales: ● El correcto manejo y conocimiento de la	**Oportunidades institucionales:** ● Pueden generar una comunicación más

plataforma EVA les permite acceder a todo su potencial de recursos y formas de comunicación. ● Existen subcentros en la ciudad de Quito que permiten la cercanía física y logística con la Institución. **Fortalezas del mentor y mentorizados:** ● La empatía entre el Mentor y el Mentorizado crea una relación prolongada de colaboración, acompañamiento y aprendizaje que beneficia a ambos. ● Mentoría como un proceso continuo y personalizado. Permite el desarrollo de nuevas habilidades y cualidades en el Mentorizado. ● El Mentor comparte todo el conocimiento que tiene y esto le permite evaluar cuánto en sí conoce. Aquello le genera una motivación de seguir aprendiendo más. ● La comunicación es asertiva y permite la transmisión de varios tipos de información y conocimientos. ● El Mentor puede ayudar a motivar al Mentorizado explicándole los beneficios del proceso de mentoría. ● El Mentor debe transmitirle al estudiante que su expectativa puede lograrse si existe esfuerzo de su parte. ● El Mentorizado tiene alta autoestima sobre sí mismo, aprende vivazmente los nuevos datos y es flexible en aceptar sus errores o las mejoras que el Mentor le sugiere.	eficiente con los tutores de cada materia, así como con sus compañeros de asignaturas. ● Cada subcentro permite agilitar los trámites estudiantiles mostrando -según los casos- autonomía de acción. **Oportunidades del mentor y mentorizados:** ● Entre el Mentor y el Mentorizado se genera una red de contactos que sirve para la inserción profesional. ● El Mentorizando desarrolla su *potencial personal/su talento* para progresar gracias a que esta ayuda personalizada le permite ver con claridad sus objetivos y recibir herramientas para el cómo lograrlos. ● El Mentor gana experiencia y el "*know how*" en el manejo del grupo de Mentorizados, lo cual es de gran importancia para su futura labor profesional. ● El lograr una comunicación asertiva y eficiente puede ser usada bajo cualquier parámetro: comunicación directa, lateral, electrónica. ● El Mentor puede tener grandes y positivas expectativas sobre el Mentorizado, esto provoca un ambiente amigable y positivo que beneficia el proceso de mentoría. Se real el Efecto Pigmalión.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Debilidades institucionales: ● Revisar constantemente el sistema EVA, desconocer las notificaciones y plazos de entrega. ● No todo el personal está bien informado en los subcentros. **Debilidades del mentor y mentorizados:** ●Necesidad de orientación y acompañamiento laboral y personal. No siempre pueden ser sustentadas por el Mentor, su función es en mayor grado con lo estudiantil.	**Amenazas institucionales:** ● Pierden la oportunidad de realizar los 3 puntos asignados para: Foro, Videoconferencia y Chat. ● Los estudiantes pueden ser mal informados o se les omite información importante. **Amenazas del mentor y mentorizados:** ● Existe desánimo y el estudio decrece junto con el interés. ● Por motivos personales y/o laborales el estudio es abandonado.

● Podría generarse una relación paternalista que impida el desarrollo de habilidades y cualidades del Mentorizado y en su lugar se generé una relación de dependencia hacia el Mentor. ● El Mentor no tiene un amplio conocimiento sobre Institución educativa, ni sobre el proceso de la Mentoría. ● El Mentor no transmite el conocimiento de forma eficiente, porque carece de competencias comunicacionales ni interrelacionales. ● La motivación decae cuando ocurren situaciones o circunstancias negativas en lo entorno personal, laboral o económico del Mentorizado.	● El Mentor no cumpla con el objetivo de acompañamiento y guía para el estudio a distancia del Mentorizado. ● El no responder en un tiempo prudencial y con la respuesta que el Mentorizado requiere, puede causar la decepción en los estudiantes y perder credibilidad en el Mentor. ● El Mentorizado deje inconcluso el estudio a distancia. ● Al decaer la expectativa, el Mentorizado sienta que la carrera que ha escogido es demasiado complicada para seguirla.

Fuente: Proceso de Mentoría. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

En el proceso de mentoría se registraron y experimentaron varios inconvenientes, de los cuales tuvieron repercusiones y origen desde la posición del mentor, el mentorizado y la propia institución universitaria, para una óptima comprensión se detallan a continuación:

Tabla Nº 26: Matriz de problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	MENTOR	MENTORIZADO	INSTITUCIÓN
CENTRO			
Trámites no resueltos en Regional Quito	-	x	x
Trámites no resueltos en los Subcentros Quito	-	x	x
Personal de los Centros no provee la información necesaria.	-	-	x
Falta de información sobre el manejo de la biblioteca física de Regional Quito	-	-	x
EVA			
Manejo del EVA	-	x	-
Soporte técnico EVA	-	-	x
Asesoría, mensajes y respuestas profesores EVA	-	x	x
Links y descarga de textos	-	x	x
PERSONAL			
Imprevistos laborales y/o familiares	-	x	-
Problemas emocionales	-	x	-

Problemas económicos	-	x	-
LABORAL			
Tiempo laboral, jornada completa y/o parcial afecta a en la participación de los chats y videoconferencia de EVA.		x	x
ESTUDIO			
Hábitos de estudio eficientes	-	x	-
Cantidad de tiempo asignada para el estudio	-	x	-
Aprender y manejar las Guías	x	x	x
Aptitudes y conocimientos previos	x	x	x
Poca interacción presencial con los compañeros de la misma carrera y otras.	-	x	x
Poca diversidad de Tutorías presenciales para todas las materias	-	x	x
MENTORÍA			
Expectativas claras	x	x	-
Falta de motivación	-	x	-
Poco contacto presencial con el mentor	x	x	x
Comunicación constante y efectiva	x	x	
Falta de destrezas interpersonales e inteligencia emocional	-	x	-
Empatía y rapport	x	x	-
Comprensión de los beneficios de la mentoría	-	x	-
Capacitación, seguimiento y apoyo continuo a los mentores	x	-	x

	Relación directa
	Relación indirecta

Fuente: Proceso de Mentoría. (2014)

Elaborado por: Polo, K. (2014)

Se procede al análisis de la matriz considerando seis secciones de problemáticas, se inicia con el referente a los inconvenientes que involucraron al centro y al estudiante. La falta de conocimiento del personal administrativo, falta de difusión sobre el cómo funciona la biblioteca, algunos trámites no resueltos generaron malestar en los estudiantes. Estas situaciones son de pronta resolución ya que interviene el mismo nivel administrativo institucional.

Con referencia a la sección del EVA, se requiere de una mejor capacitación para el estudiante sobre el óptimo manejo de la plataforma. De igual manera, lo que corresponde a la interacción

de respuesta de tutores y soporte técnico es fundamental que la misma institución universitaria organice eficientemente esos procesos.

Por otro lado, infiriendo con la sección de la problemática personal los estudiantes presentan inconvenientes que se relacionan con particularidades familiares, laborales y económicas en mayor grado. Los procesos emocionales también presentes requieren que el acompañamiento de mentoría prevea que el mentor sepa manejarlos para generar un acompañamiento integral; no necesariamente se refiere a que haga una terapia con el estudiante sino que el mentor demuestre empatía y comprensión hacia el mentorizado.

En adición a lo descrito anteriormente, la sección laboral incurre en la misma perspectiva de que el estudiante debe lidiar con un entorno que conlleva problemas y necesidades propias, que repercuten en el tiempo de estudio. Consecuentemente, esta instancia se relaciona con la sección de estudio que infiere en el cómo se dificulta para el estudiante designar el tiempo suficiente, tener hábitos de estudio, saber usar del material didáctico y la necesidad de tutorías presenciales. Esta sección necesita del trabajo conjunto entre el estudiante y el apoyo de la universidad para dar soporte tutorial.

Finalmente, en la sección de mentoría, los estudiantes necesitan de claridad en sus expectativas para que no surja la desmotivación y requieren de destrezas interpersonales. Todo lo mencionado interfiere directamente en el progreso del educando, por ello, el mentor es una fuente primordial para la transmisión de conocimientos, de destrezas interpersonales, de generar desde el principio rapport, empatía y brindar la motivación que necesita el estudiante. Esta sección necesita del trabajo conjunto entre el mentor y el estudiante, ambos pueden recibir apoyo desde la institución universitaria.

4. CONCLUSIONES.

- En consideración al objetivo de implementación, desarrollo y evaluación del proyecto de mentoría; se ejecutaron cabalmente las acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo para facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia. Por lo tanto, se concluye que el proceso de mentoría fue efectivo en lograr una vinculación proactiva entre pares (mentor y mentorizados); sin embargo, ello no garantiza el que algunos deserten del sistema a distancia producto de una falta de guía, sino por problemas personales, laborales y económicos que incidieron en su estudio. De igual manera, se puede concluir que si bien la mentoría fue realizada efectivamente, las situaciones particulares son cruciales y de peso para que el estudiante decida continuar el estudio superior.

- Los encuentros presenciales permiten el desarrollo de un clima de comunicación y correcta vinculación, durante el proceso de mentoría. Por lo tanto, en esta investigación se realizó un encuentro presencial adicional a la Primera Jornada y al encuentro de cierre, hecho que reafirmó el cumplimiento del objetivo de sustentar la confianza entre mentor y los mentorizados; además de un acercamiento empático y asertivo que permitió el intercambio y recabación de información para el desarrollo del manual del mentor. Por lo tanto, se concluye que la experiencia de mentoría entre pares generó un beneficio mutuo -tanto para el mentor como para los mentorizados- de aprendizaje y desarrollo educativo.

- El presente proyecto investigativo, permitió el reafirmar la necesidad del estudiante novato de ser guiado, acompañado y motivado para lograr una pronta inserción al sistema de educación a distancia, además recibir del mentor soporte emocional y la motivación para generar el Plan de vida académica; con los mentorizados la mejor herramienta comunicacional usada fue el método mayéutico. De igual manera, sólo un par puede conocer y comprender lo que siente al ingresar a un estudio autónomo y que requiere un alto nivel de responsabilidad frente al tiempo que asigna a aprender. Por lo tanto, se concluye que el proceso de mentoría es de gran beneficio para evitar deserción estudiantil.

5. RECOMENDACIONES.

- Crear un programa de capacitación para los mentores (estudiantes), en cual reciban adiestramiento sobre: trabajo individual y grupal; diferentes técnicas de estudio; estrategias comunicacionales; modelos de solución de crisis; uso y manejo de los distintos servicios que ofrecen las TICs, tales como: correo electrónic, redes sociales (Facebook, Twitter, Google Hangouts) y aplicaciones App (Whatsapp, Line, FaceTime, Google Hangouts, Viper) para sustentar una mentoría online y/o por smarthphones. Logrando así un estudiante mejor formado que pueda ser más asertivo para ayudar a los novatos, de igual manera, el darle esa oportunidad de ser debidamente capacitado, permitirá que este joven mentor promueva su propio sentido de identidad y de pertenencia como estudiante y pueda así transmitir sus destrezas a los mentorizados.

- Desarrollar una comunidad de mentores entre los estudiantes de octavo semestre (quienes todavía les resta cursar un año más de estudio), en donde el principal objetivo es el beneficio de aprendizaje para los ellos y los mentorizados. Podría ser oportuno que quienes participen como mentores les sean reconocidas sus horas de trabajo con los estudiantes como horas válidas para las pasantías profesionales y de vinculación a la comunidad que son requisitos dentro de la malla curricular de la Universidad. Por tal motivo, se puede reforzar su motivación y eficiencia con los mentorizados.

6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA.

Manual para el Mentor

Justificación

La labor de mentoría corresponde a una acción necesaria para el educando novato, cuando éste inicia por primera vez el estudio superior a distancia. El proceso con el mentor permite un acercamiento más humano y efectivo entre la institución universitaria y el individuo recién ingresado. Es por tanto, relevante generar una memoria escrita de este proceso con las características necesarias que requiere el perfil del mentor, así como las acciones, toda técnica y estrategias que son amplia y repetidamente usadas dentro del proceso de mentoría.

Del mismo modo, cabe recalcar la posición de Castillo (2009) que el "*sistema de mentoría entre iguales se lleva a cabo entre un estudiante experimentado y conocedor del medio universitario por experiencia personal, y otros alumnos nuevos y sin experiencia por ser recién llegados a la universidad*" (p. 309) requiere que el mentor tenga una comprensión de lo que significa ser el guía de varios estudiantes, y, ello le exige una serie de destrezas que debe aprender, desarrollar y practicar. Por lo tanto, es requerido un manual que le sea una fuente de conocimientos.

Consecuentemente, el trabajo con los nuevos educandos requiere del saber prever y manejar los problemas más comunes que suceden en el proceso, por ello, la necesidad de orientación es parte del programa de formación que la universidad implementa para lograr la inserción y adaptación necesaria para el estudio superior a distancia.

Necesidades de orientación y mentoría

La necesidad de una orientación educativa es una guía para el estudiante, con el fin de que triunfe en el proceso del estudio superior. Por ejemplo, para Cabero (2008): "*los alumnos se muestran confundidos y desorientados cuando los procesos son complejos, insuficientes o inconsistentes. Los alumnos varían mucho en sus necesidades de asesoramiento*". (p. 16) Es por ello, justamente, que se necesita del proceso de orientación educativa.

De igual manera, para Burdajón & Mesías: "*La orientación tiene que ser vista como un proceso integrado al currículo, de carácter permanente, a lo largo de toda la vida, en el contexto tanto*

formal como informal, donde actúe el individuo e intervengan activamente los agentes educativos". (Sección Desarrollo, párr. 23) Lo que indica la orientación es una acción constante y que propone una reacción al largo plazo.

Desde el punto de vista de Rubio (2009): "*la orientación es un aspecto que se debe cuidar en las Universidades a Distancia y el sistema debe permitir esta orientación como aspecto básico para el éxito*". (p. 174) Sin la guía adecuada el alumno queda absorto dentro de los procesos universitarios que debe conocer, y, según los casos que se le presenten saber interactuar para ejecutar sus trámites estudiantiles.

Por lo tanto, un proceso de orientación y mentoría permite una serie de beneficios para los participantes con en el aumento del rendimiento académico y productividad de los, ya que son guiados individualmente según sus inquietudes y problemas. Además, el mentor y los mentorizados se benefician mutuamente al adquirir experiencia, aprender del otro y de sí mismos, en generar vínculos emocionales de amistad, así como contactos profesionales.

En adición, se necesario establecer que durante el proceso de mentoría existen inconvenientes recurrentes que se dirigen a la problemática personal los estudiantes que se relacionan con particularidades familiares, laborales y económicas en mayor grado. De igual manera, los procesos emocionales también requieren que el acompañamiento de mentoría prevea que el mentor sepa manejarlos para generar una guía integral; no necesariamente se refiere a que haga una terapia con el estudiante sino que el mentor demuestre empatía y comprensión hacia el mentorizado.

Finalmente, los estudiantes necesitan de claridad en sus expectativas para que no surja la desmotivación, y, también requieren de destrezas interpersonales. Todo lo mencionado interfiere directamente en el progreso del educando, por ello, el mentor es una fuente primordial para la transmisión de conocimientos, de destrezas interpersonales, de generar desde el principio rapport, empatía y brindar la motivación que necesita el estudiante. Por lo tanto, se necesita un trabajo conjunto entre el mentor y el estudiante; así como ambos deben recibir apoyo desde la institución universitaria.

Objetivos

Objetivo General

Proporcionar la información necesaria para que el mentor pueda realizar un trabajo efectivo con los estudiantes. Considerando -ante todo- que sea una memoria escrita de fácil lectura, comprensible y asequible para todo quien la lea.

Objetivos específicos

● Proporcionar a los mentores técnicas de comunicación asertiva, PNL, manejo del estudiante en crisis, escucha empática, entre otras; con el fin prepararlo el trabajo individual y grupal con los mentorizados.

● Promover el autoconocimiento del mentor con el fin de que llegue desarrollar las cualidades y valores que son necesarios transmitir a los mentorizados durante todo el proceso de mentoría.

Definición del mentor

Desde la visión de Soler (2007), mentor "*es un sinónimo de consejero, amigo, profesor y persona sabia. La percepción de de un mentor es un protector y espónsor*." (p. 15 - 16). En proceso de mentoría con los estudiantes del primer ciclo se hizo factible esta definición al referirse que el mentor cumplió un rol de sabio o mejor dicho conocedor del estudio a distancia por experiencia. Se vuelve un consejero y figura de confianza para sus pares Mentorizados.

Para Valverde et al. (2003), el mentor "*se trata de una persona con un mayor bagaje de conocimientos y experiencias, que le sitúa como una persona idónea para ayudar a otra que carece de dicho bagaje en su proceso de desarrollo o superación de necesidades*". (p. 98)

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

Finalmente, se puede conceptualizar que el mentor es la persona que realiza un acompañamiento, guía y orientación sobre un proceso que él conoce por amplia experiencia, por lo cual está en la capacidad intelectual y emocional para poder guiar a otros; ofreciendo sus conocimientos y creándose durante el proceso un beneficio mutuo.

Perfil del mentor

El mentor debe tener un perfil que le permita trabajar bajo la dinámica individual y de grupo, ya que estar a cargo de personas siempre conlleva las dos formas de interacción. De igual manera, parafraseando a Valderrama (2009), el mentor debe alcanzar cuatro etapas para lograr realizar un buen proceso de mentoría; éstas son: 1. Conocerse a sí mismo, 2. Desarrollarse uno mismo, 3. Conocer a los demás y 4. Desarrollar a los demás. Las cuales serán trasladadas durante el proceso mismo de mentoría como una serie de cualidades y valores, los cuales para una mejor comprensión se detallan en la siguiente tabla:

Tabla: Cualidades y Valores que debe tener el perfil del mentor

CUALIDADES Y VALORES	DESCRIPCIÓN
AUTOCONOCIMIENTO	Conocimiento de sí mismo, los puntos fuertes, débiles, áreas de mejora y motivación.
AUTOCONFIANZA	Aceptación, valoración, asumir riesgos.
EQUILIBRIO EMOCIONAL	Asumir la responsabilidad de la propia vida, dar perspectiva a los problemas cotidianos y mantener la calma en momentos de presión.
AUTOMOTIVACIÓN	Proponerse objetivos
VALORACIÓN DE LOS DEMÁS	Valorar objetivamente a los demás y aceptar la diversidad.
EMPATÍA	Comprender y respetar las inquietudes y expectativas de los demás.
PASIÓN	Ayudar al desarrollo de los individuos, compartir con generosidad los conocimientos, por inspirar, servir de ejemplo y estimular.
FLEXIBILIDAD MENTAL	Ayudar a pensar, describir nuevas perspectivas, dar soluciones y practicar el buen humor.
HONESTIDAD	Guiarse por principios y valores éticos.
COMPROMISO	Mostrar y generar una identificación emocional con la misión, valores y objetivos del grupo de mentoría.

Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

En adición, el perfil del mentor debe centrarse en el aprender a trabajar en grupo con personas de diferentes personalidades y entornos; ya que es necesario que comparta con ellos sus experiencias y de éstas logre derivar reflexiones, análisis, conclusiones y motivación para que los mentorizados puedan aprender de ellas. De igual manera, el mentor debe planificar sus actividades para que su acompañamiento cumpla con los objetivos de la mentoría.

Acciones y estrategias de Mentoría

Dentro del proceso de mentoría, desde el primer momento con los estudiantes fue importante conocer sus prioridades y también el funcionamiento de su entorno familiar, laboral y social para poder comprender el manejo con cada uno y en grupo. Por lo tanto, durante el proceso de mentoría fue relevante tener una idea clara de siguientes acciones, estrategias y técnicas que se usaron para el acompañamiento efectivo entre mentor y mentorizados. Para una mejor comprensión se detalla en la siguiente tabla:

Tabla: Acciones de Mentoría

CREAR UNA RELACIÓN DE CONFIANZA Y COMPROMISO	Establecer sintonía emocional.
	Transmitir una actitud de apoyo y confianza.
	Establecer el compromiso de mentoring, un acompañamiento entre pares.
EXPLORAR Y ESCUCHAR CON EMPATÍA	Hacer preguntas afectivas y asertivas.
	Escuchar en profundidad, escucha empática.
REDEFINIR Y RESOLVER PROBLEMAS	Estimular para conseguir metas altas y expresar la confianza en que puede alcanzarlas. Esperar siempre lo mejor.
	Ampliar la perspectiva acerca de las situaciones y reformular los problemas para incorporarlos a los objetivos.
	Ayudar a utilizar la creatividad para resolver problemas y establecer un plan de acción.
CONSTRUIR COMPRENSIÓN Y CAPACIDAD	Proporcionar pautas, guías, recursos y modelos de comportamiento para el estudio a distancia.
	Ofrecer oportunidades de ensayo y práctico de las habilidades y proporcionar una retroalimentación (feedback) específica.
APOYAR LA ACCIÓN AUTÓNOMA	Reforzar la motivación en los estudiantes, felicitar por los logros alcanzados, expresar confianza en las decisiones.
	Animar y apoyar en los momentos de crisis.
	Fomentar la autoestima y autoconfianza.
	Impulsar la autonomía para el estudio.

Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Con lo que respecta a las técnicas y estrategias que se aplicaron con los mentorizados, y, por las cuales se obtuvo una acción efectiva; éstas son descritas en las siguientes tablas:

Tabla: Técnicas para Mentoría

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
ESCUCHA ACTIVA	Se refiere a la completa atención sobre lo que dice el interlocutor, sea

	el mentor o el mentorizado. Permite lograr: - Obtener información relevante. - Generar una mejor retroalimentación (feedback). - Crear un vínculo interpersonal. Para lograrla se necesita de los siguiente pasos: ○ Prestar atención y demostrar interés. ○ Preguntar y escuchar con el fin de comprender. ○ Resumir para comprobar la comprensión. ○ Escuchar y responder a las emociones (no sólo a los hechos). ○ Aceptar los puntos validos.
ARTE DE LA MAYÉUTICA	Aclarar el pensamiento por medio de la formulación de problemas, de éstos se debe identificar la solución(es) y la toma de decisiones. ○ Es un planteamiento cognitivo que fomenta la responsabilidad, la autoconfianza y la autonomía.
FORMULACIÓN DE PREGUNTAS PODEROSAS	Las preguntas son instrumentos para obtener la mayor información posible. A través de su formulación que hacen pensar, aportar claridad y generan acción. - *Preguntas activas*: Se las usa para el contacto, la interrogación sencilla de entrevista, pueden ser comparativas e hipotéticas. Permiten la reflexión. - *Preguntas pasivas*: Son no verbales (aha, mm), sólo con la repetición de una palabra clave, de espejo y pausas. - *Preguntas cerradas*: Respuestas de Si/No.

Fuente: Soler, M. (2003) y Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Tabla: Estrategias para Mentoría

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
AUTOOBSERVACIÓN	Es la determinación de paradojas que sólo pueden ser resueltas a través de la introspección, es decir, sin salirse de sí mismo. Se pretende el autoconocimiento.
PNL	Para entablar un vínculo se debe comprender que un individuo es un ser lleno de pensamientos y diálogos internos que se cristalizan a través del lenguaje. Si se analiza el manejo del lenguaje, se notará la: omisión, la generalización y la distorsión en la propia vida del entrevistado.
EFECTO PIGMALIÓN	Mantener una alta expectativa en los estudiantes permite recibir de ellos altas acciones. Se genera una influencia positiva gracias a las expectativas del mentor sobre el aprendizaje y desarrollo del estudiante.

Fuente: Valderrama, B. (2009).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Tabla: Estrategias para Mentoría para abordar situaciones difíciles

SITUACIÓN	ACCIÓN
EL MENTORIZADO ESTÁ MOLESTO O ENCOLERIZADO	Procurar mantener la tranquilidad. Dejar que termine lo que esté diciendo para que usted pueda entender lo que quiere. Pida con calma que explique las cuestiones que no se entienda. Guardar para sí mismo los juicios.
	Reconocer directamente la emoción de la persona y decir con tranquilidad: "veo lo molesto/enfadado que estás y me gustaría tratar de ayudarte".
	No debe enfadarse, la cólera del estudiante no es algo personal contra usted, sino el resultado de la acumulación de situaciones y presiones.
EL MENTORIZADO ESTÁ MUY ALTERADO	Ofrecerle una taza de café le dará tiempo para decidir la mejor manera de responder hacia el asunto. Háblele sobre los servicios que crea que pueden ayudarle y facilítele la información.
	Pida al estudiante que le haga saber si consigue la ayuda que necesita: muestre interés por ayudarle a resolver sus dificultades.
	Si no tiene tiempo para abordar la situación, es preferible que se lo diga.
	Pregunte siempre al estudiante si requiere alguna otra cosa de usted.

Fuente: Álvarez, M. et al. (2004).

Elaborado por: Polo, K. (2014).

Recursos

Los recursos que interviene son considerados bajo tres divisiones: 1) Humanos, los tres principales participantes que intervinieron en el proceso de Mentoría, así como el personal de la Institución que colaboró en planificación y ejecución administrativa; 2) Materiales Institucionales que van desde materiales escritos-impresos (Guía de Tesis, los Instrumentos cuantitativos y cualitativos) hasta la infraestructura física de la Universidad y/o Centro Regional; 3) Económicos que corresponden a todo aquello que conllevo a un cargo gasto para poder realizarse el proceso de mentoría.

De igual manera, los recursos son ampliamente detallados en los siguientes apartados.

Recursos Humanos

Los recursos humanos requeridos -activa y primordialmente- para esta investigación son los tres participantes del proceso de Mentoría, con ello se refiere: a un Tutor, profesor y profesional de la Universidad con trabajo activo y presencial; al Mentor, quien -en el caso de mentoría entre

pares- es estudiante egresado y lleva a ejecución el proceso de acompañamiento de mentoría, y, los mentorizados, quienes corresponden a los estudiantes de primero ciclo.

En adición, en este apartado de recursos humanos, se debe incluir la participación de la Dirección de Titulación de la carrera y el grupo de Profesores Psicopedagogos que han formulado y desarrollado la planificación del proceso de mentoría. También todo personal de orden administrativo que es parte de la Universidad y del Centro Regional.

Recursos Materiales Institucionales

Los materiales Institucionales se desglosan en dos partes, en primer lugar aquellos que son escritos especializados que permiten informar y transmitir los requerimientos para el proceso de mentoría. Estos corresponden a: la Guía Didáctica; los archivos Power Point: "*Sistema de evaluación modalidad abierta y a distancia*", "*Instructivo para el Estudiante*", entre otros; archivo PDF como el "*Manual del Estudiante EVA*"; archivos Excel con "*Base de Mentorizados*", "*Cronograma del programa de Mentoría*", "*Tabulación*", y, archivos Word "*Test de hábitos de estudio mentorizados*"; entre otros archivos de importancia.

En un segundo lugar, como un material institucional se cuenta con el apoyo del Centro Regional en todo el aspecto de: infraestructura, acceso a los recursos internos (aulas, CPU, infocus) y acceso a los recursos externos (parqueadero, seguridad).

Recursos Económicos

En el proceso de Mentoría fue necesario incurrir en ciertos recursos de materiales que significaron un costo económico, pero que eran indispensables para sustentar los parámetros logísticos y físicos. Por lo cual, el mentor debe tener un presupuesto preestablecido para dar pie a los siguientes recursos: impresiones, fotocopias, coste de teléfono convencional y coste de teléfono celular.

7. BIBLIOGRAFÍA.

Álvarez, M. et al. (2004). *Manual de Tutoría*. Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L.

Álvarez, M. (2008). *Funciones del departamento de orientación*. Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?id=XvV6Yi2beW4C&pg=PA5&lpg=PA5&dq=un+%C3%A1rea+de+responsabilidad+profesional+y+que+est%C3%A1+compuesta+por+un+conjunto+de+tareas+relacionadas+en+el+tiempo&source=bl&ots=lyujOc7bxL&sig=Bf7hfCc2Zq-UTjhJU7rC2NyRQkM&hl=es&sa=X&ei=kiXZVPPZD-HasASS14LIBA&ved=0CB8Q6AEwAg#v=onepage&q=un%20%C3%A1rea%20de%20responsabilidad%20profesional%20y%20que%20est%C3%A1%20compuesta%20por%20un%20conjunto%20de%20tareas%20relacionadas%20en%20el%20tiempo&f=false

Aguilera, F. (2000). *Técnicas de estudio a distancia y presencial*. Quito: Albazul Editorial.

Arán, M.A. (2011). *Enfoques de aprendizaje y hábitos de estudio en estudiantes universitarios de primer año de tres carreras de la Universidad Mayor Temuco, Chile 2011*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4059756.pdf

Arredondo, S., Torres, J.A. y González, L. (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y la empresa*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Assael, H. (1999). *Comportamiento del consumidor*. México: Thompson Editores.

Barajas, M. (2003). *La Tecnología Educativa en la Enseñanza Superior*. Madrid: McGraw Hill.

Barba, C. (2010). *Ordenadores en las aulas*. Barcelona: Editorial Graó.

Bernal Martínez de Soria, Aurora. (2005). La familia como ámbito educativo. Madrid: Ediciones Rialp.

Bono, E. (1996). *Aprender a Pensar*. Barcelona: Tribuna Editorial.

Buele, M., Bravo, C. (2014). *Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja: Evaluación de una experiencia, ciclo académico abril – agosto. Guía Didáctica*. Loja: EDILOJA.

Burdajón, A. y Macías, M.E. (2006). *La orientación educativa, una necesidad para la educación en valores humanos*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202006000200003&script=sci_arttext

Cabero, J. (2008). *E-Actividades*. Sevilla: Editorial MAD S.L.

Cabero, J. (2008). *La Formación en Internet*. Sevilla: Editorial MAD S.L.

Castillo, S. (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y la empresa*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Cullari, S. (2001). *Fundamentos de psicología clínica*. México: Pearson Prentice Hall.

Domínguez, G. (2012). *Orientación educativa y TIC*. Bogotá: Editorial MAD S.L.

Fernández, M.Á. (2011). *Tutor 2.0*. Málaga: Editorial Albije, S.L.

Freixas, M.R. (2013) *Un modelo de tutoría para la educación a distancia. El caso de la UNAM*. Recuperado de http://www.google.com.ec/url?url=http://www.virtualeduca.org/ponencias2014/150/freixasramasvirtual.docx&rct=j&q=&esrc=s&sa=U&ei=uj2UVJTHF4L_sASN-oH4Aw&ved=0CBMQFjAA&usg=AFQjCNG19Xor6Pb51eL0peAniyap_j9oog

García-Andalete, J. (2013). *Bienestar psicológico, edad y género en universitarios españoles*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4323138.pdf

Guerrero, G. (2013). *Expresión oral y escrita*. Loja: EdiLoja Cía. Ltd.

Grañeras, M. (2008). *Orientación educativa: Fundamentos teóricos, Modelos institucionales y Nuevas perspectivas*. Madrid: Secretaría General Técnica Editorial.

Kassin, S. (2013). *Psicología social*. México: Cengage Learning.

Malander, N. (2014). *Estrategias de aprendizaje y hábitos de Estudio en el nivel Superior: diferencias Según el año de cursado*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/ejemplar/370530

Márquez, D., Ortiz, S. y Rendón, M.I. (2008). *Cuestionario de Vivencias Académicas en su versión reducida (QVA-r): un análisis psicométrico*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3051821.pdf

Méndez, L.M. y González, M. (2011). *Escala de estrategias docentes para aprendizajes significativos: Diseño y Evaluación de sus propiedades psicométricas*. Recuperado de http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/escala-estrategias-docentes-aprendizajes-significativos-mendez-gonzalez_01.pdf

Moncada, L. F. (2014). *La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 17, nº 2, pp. 173-196.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.

Renton, J. (2010). *Coaching y Mentoring*. Quito: Ediecuatorial.

Rubio, M.J. (2009). *Nuevas orientaciones y metodología para la educación a distancia*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Rubio, M.J. (2014). *Nuevas orientaciones y metodología para la educación a distancia*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Sanchiz, M.L. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume.

Santana, L. (2009). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Salmerón, H. (2003). *Programa interactivo de orientación universitaria a través de Internet*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/312136.pdf

Soler, M.R. (2003). *Mentoring: Estrategia de Desarrollo de Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Valderde, A., Covadonga, M., García, E. y Romero, S. (2003). *Innovación en la orientación universitaria: La Mentoría como respuesta*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf

Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de Mentoring y Coaching*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Velásquez, M. y Figueroa, H. (2012). *Desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes de educación superior en El Salvador*. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4780115.pdf

Vinagre, M. (2010). *Teoría y práctica del aprendizaje colaborativo asistido por ordenador.* Madrid: Síntesis Editorial.

Wisker, G. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante: Tutoría personalizada, coaching, mentoría y supervisión en Educación Superior*. Madrid: Narcea S.A. de Editores.

Zepeda, F. (2008). *Introducción a la Psicología*. México: Pearson Prentice Hall.

CARTA DE COMPROMISO

Yo, Polo Polo, Kristel Jeanine, con C.I., perteneciente al CUA, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Psicología para el periodo octubre 2014 – febrero 2015; "***Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito***", 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,

.....

C.I.: 1715610679

ANEXO 1

Hoja de Datos Informativos

Apellidos y Nombres	
Carrera /Titulación	
E-mail	
Teléfono domicilio	
Teléfono celular	
Trabaja	Si ( ) NO ( ) Tiempo Parcial ( ) Tiempo completo ( )
Teléfono del trabajo	
Hora para contactar	
¿Por qué razón decidió estudiar a distancia?	
¿Por qué eligió la carrera?	

ANEXO 2

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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 3

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

……
……
……
……
……

¿Cuál fue la causa del problema?

……
……
……
……
……

¿Quién le ayudó?

……
……
……
……
…….

¿Cómo solucionó?

……
……
……
……
……

¿Qué aprendió de esta experiencia?

……
……
……
……
……

Muchas gracias su aporte

Dirección de Ordenamiento y Desarrollo de MaD: Proyecto mentores

ANEXO 4

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos.

Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

Procedimientos de estudio	1	2	3	4	5
1.1 Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica					
1.2 Antes de estudiar un contenido en el texto básico, procedo a ubicar el capítulo , realizo una lectura rápida que permita identificar los títulos, gráficos , resúmenes , esquemas , entre otros.					
1.3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.					
1.4. Subrayo los aspectos de mayor importancia					
1.5.Intento memorizarlo todo					
1.6.Elaboro esquemas, cuadros sinópticos					
1.7.Elaboro resúmenes					
1.8 Suelo desarrollar las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura					
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.					
1.10.Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones Presenciales.					

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal.

Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

Aspectos de Orden Personal	**Importancia**
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	
2.3 Particularidades del estudio a distancia	
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	
2.5 Ayuda psicológica personal	
2.6. Planificación del proyecto profesional	
2.7 Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	

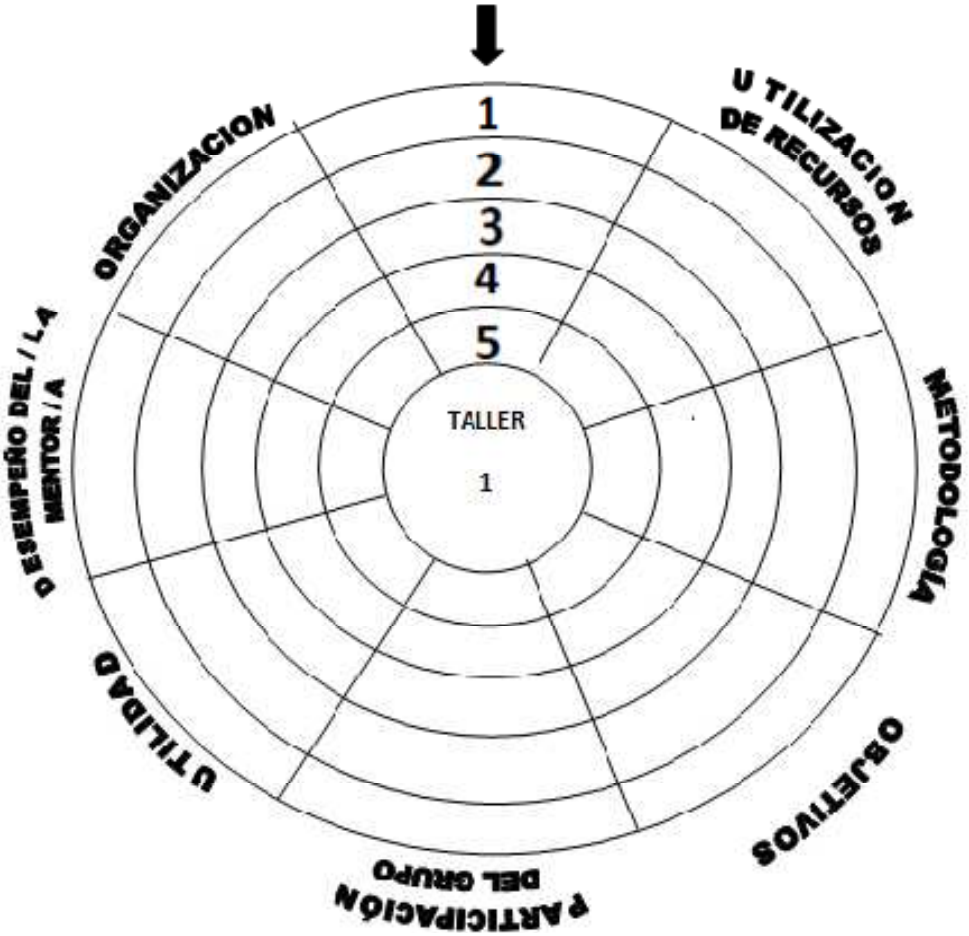
3. Valore ahora su grado de satisfacción la orientación recibida acerca de los mismos procesos administrativos en la UTPL.

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

Satisfacción con los Procesos administrativos	**Valoración**
3.1.Procesos de admisión e ingreso	
3.2. Procesos de matrícula	
3.3 Modalidades de pago	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario	
3.5 Trámites de convalidación de asignaturas	
3.6. Becas y ayuda para el estudio	
3.7 Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades	
3.8. Otros (especificar) ……..…….……..	

ANEXO 5

EVALUACIÓN DEL PRIMER ENCUENTRO DE MENTORÍA

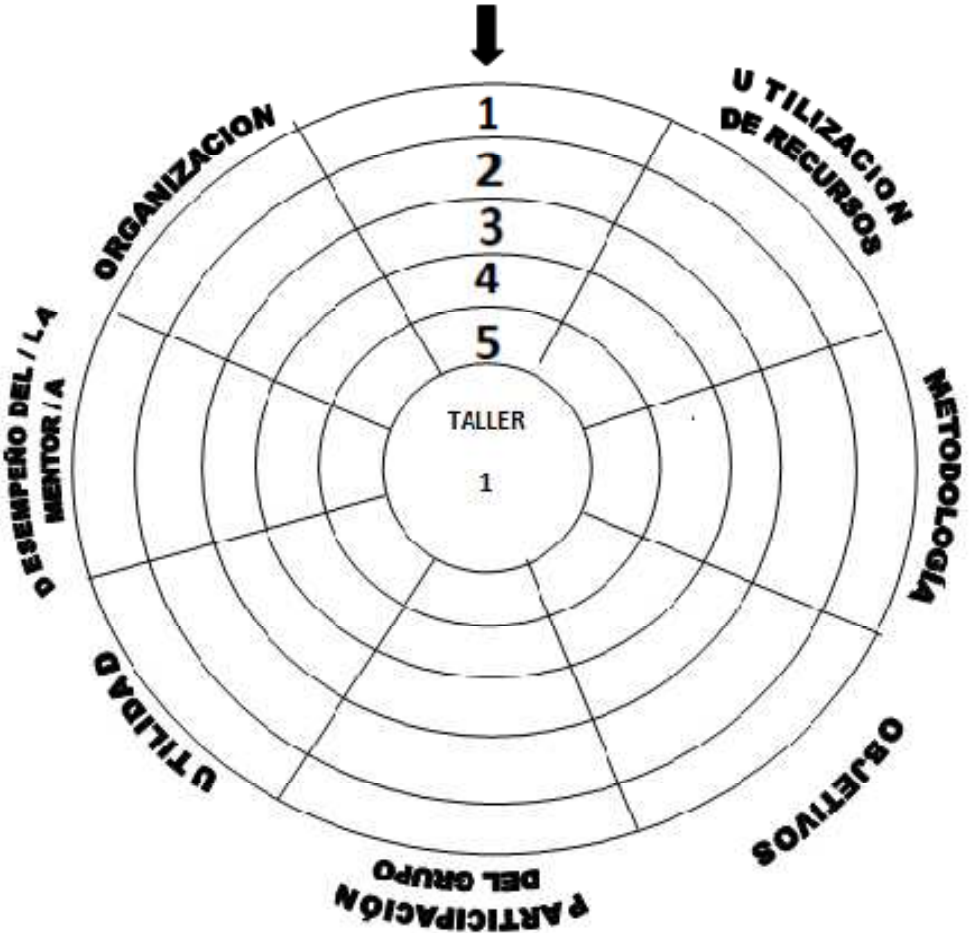


¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

ANEXO 6

EVALUACIÓN DEL FINAL PROCESO DE MENTORÍA



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

……
……
……
……
……
……

ANEXO 7

TEST DE HÁBITOS DE ESTUDIO

Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

PENSAMIENTO CRÍTICO	Columna X Frecuencia que lo haces			Columna Y Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho.		X		X		
2. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
3. Amplío la información recibida en clase, buscando otras fuentes sobre el mismo tema						
4. Busco caminos alternativos para resolver problemas.						
5. Busco establecer analogías para comprender mejor un fenómeno o un tema.						
6. Logro crear mis propias conclusiones de un tema visto en clase.						
7. Logro ejemplificar en ideas concretas, conceptos generales.						
8. Para enriquecer y ampliar lo que estoy aprendiendo, busco información que contradiga lo que dice mi profesor.						
9. Puedo redactar con suficiente orden y claridad un trabajo académico.						
10. Soy capaz de encontrar alternativas para resolver un problema.						
11. Soy capaz de encontrar una semejanza o patrón en un conjunto de hechos o eventos.						
12. Soy capaz de evaluar los efectos positivos y/o negativos de una situación o acción.						
13. Soy capaz de relacionar contenidos de						

distintas materias.						
14. Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema.						
15. Suelo ponerme metas y cumplirlas.						
16. Trato de relacionarme con profesionales de las áreas a las que pienso dedicarme en el futuro.						

TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO	**Columna X**			**Columna Y**		
	Frecuencia que lo haces			**Dificultad para hacerlo**		
	Siempre	**Algunas veces**	**Nunca**	**Fácil**	**Difícil**	**Muy difícil**
17. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.						
18. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.						
19. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender						
20. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.						
21. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio y de descanso.						
22. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.						
23. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.						
24. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.						
25. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo.						
26. Al contestar un examen organizo el tiempo de modo que me alcance a contestar todas las preguntas						

TÉCNICAS DE ESTUDIO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
27. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						
28. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
29. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
30. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.						
31. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.						
32. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.						
33. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.						
34. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.						
35. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.						
36. Después de realizar una lectura acostumbro hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.						
37. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.						
38. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio.						
39. Resumo en pocas palabras lo que he leído.						
40. Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas.						
41. Suelo tomar notas de lo que dice el profesor en clase.						
42. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que						

tengo que estudiar.						
43. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
44. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.						
45. Constantemente busco nuevas fuentes de información.						
CONCENTRACIÓN	**Columna X**			**Columna Y**		
	Frecuencia que lo haces			**Dificultad para hacerlo**		
	Siempre	**Algunas Veces**	**Nunca**	**Fácil**	**Difícil**	**Muy difícil**
46. Entiendo sin dificultad lo que el maestro me explica en el salón de clase.						
47. Aunque tengo problemas logro concentrarme.						
48. Me concentro sin importar sonidos, voces o luces.						
49. Logro concentrarme en lo que estoy haciendo.						
50. Busco la manera de que los ruidos externos no impidan mi estudio.						
51. Logro poner atención a algo cuando existe mucho ruido a mi alrededor.						
52. Mantengo mi atención sin ningún problema durante toda la clase.						
53. Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me concentro.						
54. Soy capaz de clasificar un conjunto de hechos o eventos.						
55. Me gusta trabajar personalmente para profundizar en la comprensión de los contenidos de las materias.						

MOTIVACION	**Columna X**			**Columna Y**		
	Frecuencia que lo haces			**Dificultad para hacerlo**		
	Siempre	**Algunas veces**	**Nunca**	**Fácil**	**Difícil**	**Muy difícil**
56. Considero mis estudios cono algo realmente personal.						
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como						

digno de ser vivido con intensidad.						
58. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
59. El contenido de las materias que curso son interesantes.						
60. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumplo						
61. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan estudios semejantes a los que curso.						
62. Participó activamente en las propuestas de los profesores y compañeros						
63. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.						
64. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profesor.						
65. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
66. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
67. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
68. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
69. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
70. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.						