



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La universidad católica de Loja*

**ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA**

**TÍTULO 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 Tena, ciclo académico Diciembre  
2014 – Julio 2015.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**AUTOR: Bustamante Roman, Blanca Rosa**

**DIRECTOR: Mestanza Páez, Reina Cleopatra, Mgtr.**

**CENTRO UNIVERSITARIO TENA**

**2015**

## **APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Magister.

Reina Cleopatra Mestanza Páez.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo 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 Tena, ciclo académico Diciembre 2014 – Julio 2015 realizado por Bustamante Roman Blanca Rosa, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, 11 de mayo 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Bustamante Roman Blanca Rosa, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Ciclo Académico Diciembre 2014 – Julio 2015 ”; de la Titulación de Psicología, siendo Reina Cleopatra Mestanza Páez, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 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.....

Bustamante Roman, Blanca Rosa.

CI: 1500871155

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado especialmente a:

Dios quién, con su amor y bendición dirige y guía mis pasos; dándome fortaleza día tras día para lograr alcanzar mis sueños.

A mi esposo Carlos, quien con paciencia, amor, dedicación me brindó todo su apoyo incondicional, durante el transcurso de mi formación profesional.

A mis padres quienes fueron los que me impulsaron al inicio del emprendimiento de esta hermosa carrera.

A mi hija Analía, motivo fundamental de superación en mi vida.

Blanca Bustamante Roman

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterna gratitud a Dios, por brindarme las fuerzas necesarias para continuar superándome día tras día y culminar una etapa más en mi vida

A mi familia, quienes con su amor y apoyo incondicional, me motivaron a cumplir mis metas.

A la Mgtr. Reina Mestanza, por su apoyo y acompañamiento constante en el transcurso de la elaboración del presente trabajo.

Así mismo mi total agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, a sus directivos, al personal docente y administrativo, quienes me brindaron la oportunidad y las facilidades de continuar formándome hasta cumplir mi meta.

Blanca Bustamante Roman

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1.La Orientación Educativa .....	7
1.1.1. Concepto.....	7
1.1.2. Funciones.....	8
1.1.3. Modelos.....	9
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.....	11
1.2.Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	12
1.2.1. Concepto de necesidades.....	12
1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow).....	13
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	17
1.2.3.1. Necesidades para la orientación y adaptación.....	18
1.2.3.2. Necesidades de hábitos y estrategias de estudio.....	18
1.2.3.3. Necesidades de orientación académica.....	20
1.2.3.4. Necesidades de orientación personal.....	21
1.2.3.5. Necesidades de información.....	23
1.3.La Mentoría.....	24
1.3.1. Concepto.....	24
1.3.2. Elementos y procesos de mentoría.....	25

1.3.3.	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	26
1.3.4.	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría .....	27
1.4.	Plan de orientación y mentoría.....	28
1.4.1.	Definición del plan de orientación y mentoría.....	28
1.4.2.	Elementos del plan de Orientación Mentoría.....	29
1.4.3.	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	31
CAPITULO II METODOLOGÍA .....		33
2.1.	Diseño de investigación.....	34
2.2.	Contexto.....	35
2.3.	Participantes.....	36
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	38
2.4.1.	Métodos.....	38
2.4.2.	Técnicas.....	39
2.4.3.	Instrumentos.....	39
2.5.	Procedimiento.....	40
2.6.	Recursos.....	41
2.6.1.	Humanos.....	41
2.6.2.	Institucionales – Materiales.....	41
2.6.3.	Económicos.....	42
CAPITULO 3.RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....		43
3.1.	Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	44
3.2.	Necesidades de orientación de los estudiantes.....	50
3.2.1.	De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	50
3.2.2.	De orientación académica.....	50
3.2.3.	De orientación personal.....	51
3.2.4.	De información.....	51
3.3.	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	52
3.4.	Valoración de la mentoría.....	53

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	53
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores)..	53
3.4.3. Valoración general del proceso.....	54
3.5.FODA.....	55
3.6.Matriz de problemáticas de la mentoría.....	56
4. CONCLUSIONES.....	57
5. RECOMENDACIONES.....	59
6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA.....	60
7. BIBLIOGRAFÍA.....	65
8. ANEXOS.....	69

## RESUMEN

La presente investigación, “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Tena” se realizó con el objeto de implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría; debido que se ha evidenciado la existencia de una alta tasa de deserción estudiantil al inicio de su formación académica superior; por consiguiente se lleva a cabo el proceso de mentoría como una estrategia de orientación para atender las diversas necesidades que presentan los estudiantes del nuevo ingreso, con la participación de cinco estudiantes (mentorizados), un estudiante egresado de psicología (mentor) y directora de tesis (consejera) conformando así la tríada de la mentoría.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó los siguientes métodos: investigación acción participativa, descriptivo, bibliográfico, analítico-sintético, inductivo – deductivo y estadístico; las siguientes técnicas: lectura, resumen, paráfrasis, entrevistas y encuestas; y los siguientes instrumentos: cuestionario de necesidades de orientación, registros de asistencia y cuestionarios de habilidades de estudio. Concluyendo que la mentoría es una estrategia eficaz de acompañamiento para fortalecer el desarrollo personal, social y académico del individuo.

Palabras claves: Mentoría, orientación, mentor, mentorizado.

### **ABSTRACT**

This research, "Development and evaluation of a pilot mentoring experience with undergraduate students of Higher Distance Education, University Center Associate Tena" was held in order to implement, develop and evaluate sustainable pilot mentoring; because it has demonstrated the existence of a high dropout rate at the beginning of their superior academic training; therefore takes place the process of mentoring as a strategy of orientation to meet the diverse needs of nursing students new income, with the participation of five students (mentees), a graduate psychology student (mentor) and thesis supervisor (advisor) thus forming the triad of mentoring.

The following methods were used for the implementation of this research: participatory research, descriptive literature, analytic-synthetic, inductive and statistical -deductivo action; the following techniques: reading, brief, paraphrased, interviews and surveys; and the following instruments: questionnaire needs guidance, attendance records and questionnaires study skills. Concluding that mentoring is an effective strategy to strengthen support personal, social and academic development of the individual.

Keywords: Mentoring, guidance, mentor, mentee.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente Proyecto de Mentoría está en concordancia y bajo el reglamento del sistema de educación superior, a las particularidades de la Universidad Técnica Particular de Loja y a la demanda de necesidades de los estudiantes de la Modalidad a Distancia.

En consecuencia el presente trabajo investigativo forma parte de un proyecto de innovación educativa de la UTPL, con el objeto de implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

Dado que el abandono de los nuevos estudiantes que inician sus estudios universitarios, independientemente de la modalidad, es un fenómeno que en mayor o menor medida afecta a todos los países; en el Ecuador el abandono de corto plazo es un fenómeno que afecta a una enorme proporción de la población estudiantil: todos los semestres son miles los estudiantes que se encuentran en la disyuntiva de permanecer o abandonar (Moncada, 2014, págs. 174-188).

Ante esta problemática se ha podido evidenciar que la mentoría a nivel universitario constituye una herramienta eficaz para fortalecer los procesos motivacionales y de gestión de aprendizaje. Bajo esta perspectiva se desarrolla la mentoría como una estrategia de orientación psicopedagógica, que permite fortalecer el desarrollo personal, social y académico del individuo y por ende a disminuir el índice de abandono temprano. Los procesos de mentoría entre estudiantes universitarios en los países de habla anglosajona es una práctica innovadora ante los estudiantes en riesgo de abandono en el medio académico.

Es así que la orientación viene a ser como uno de los mecanismos para conocer, comprender y atender las necesidades académicas, personales de los estudiantes, para guiarlos en su formación académica, a través de información oportuna y el desarrollo de destrezas, direccionando su camino hacia el éxito académico, personal y familiar.

Las necesidades de orientación de educación a distancia hacen referencia a la carencia de falta de apoyo emocional, desconocimientos de técnicas de estudio, de manejo de conflictos y la falta de desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje; por ende la orientación académica es una guía indispensable para que el estudiante logre alcanzar sus metas académicas.

De manera que los beneficios de esta investigación son para múltiples agentes: en primer lugar la Universidad Técnica Particular de Loja, como un ente autónomo, con finalidad educativa y social se apodera de una estrategia de apoyo eficaz; acogiendo y formando la mayor cantidad de estudiantes a nivel a distancia y posteriormente tener el honor de titular una gran parte de profesionales; para la estudiante egresada (investigadora), le provee de un medio para desarrollar habilidades, destrezas de índole profesional que posteriormente serán requeridas en el ámbito laboral y a la vez permitirá la obtención del título académico; y para los mentorizados quienes contaron con la ayuda necesaria para superar diversas necesidades y poder continuar de manera firme su formación académica.

En consecuencia para llevar a cabo el desarrollo de este proceso fue necesario recurrir a la investigación bibliográfica y de campo a través de encuentros presenciales aplicando cuestionarios, entrevistas, comunicación vía online para conocer las necesidades de orientación académica y personales, intercambiar información, determinar metas de los estudiantes mentorizados y desarrollar acciones de orientación psicopedagógicas que motiven y coadyuven a superar logros académicos de tal manera se logró alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

Es así que me llena de satisfacción haber participado en la ejecución de este proyecto; empoderándome de nuevos conocimientos, proporcionando ayuda a los nuevos estudiantes, fortaleciéndome a nivel personal, académico y profesional.

El presente trabajo investigativo consta de tres capítulos que se describen a continuación:

El primer capítulo hace referencia al marco teórico donde incluye temáticas relacionadas con la orientación: concepto, funciones, modelos importancia en el ámbito universitario; necesidades de orientación en educación a distancia: concepto de necesidades, necesidades de autorrealización, necesidades de educación a distancia; la mentoría: concepto, elementos, perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría, técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría y para concluir este capítulo se propone un plan de orientación y mentoría.

El segundo capítulo hace referencia a la metodología aplicada, en donde consta el diseño de la investigación, el contexto, los participantes, métodos, técnicas, instrumentos de investigación, el procedimiento llevado a cabo durante la investigación de campo y bibliográfica y los recursos.

El tercer capítulo contiene los resultados: análisis y discusión, las necesidades de orientación de los estudiantes, la percepción del mentor y la relación de ayuda, valoración de la mentoría, el FODA del proceso de mentoría desarrollada y la matriz de problemáticas de la mentoría.

Para finalizar se presenta las conclusiones de la investigación, recomendaciones encaminadas a mejorar posteriores acciones de mentoría y un manual del mentor que servirá de guía para quienes deseen formarse como mentores.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO TEÓRICO**

## 1.1. La Orientación Educativa

### 1.1.1. Concepto

La Orientación Psicopedagógica es un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante una intervención profesionalizada, basada en principios científicos y filosóficos. (Bisquerra, 2006, pág. 2).

Orientación es el conjunto de conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario, con el objetivo de facilitar y promover el desarrollo integral de las personas a lo largo de las distintas etapas de su vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos y sociales. (Velázquez de Medrano, 2007, págs. 33-34).

La orientación en el ámbito educativo es proceso de ayuda y acompañamiento a todo el alumnado, profesorado y familias, en todos los aspectos del desarrollo (personal, académico, profesional, social, emocional, moral, etc.), mediante una intervención continuada a lo largo de toda la escolarización y cooperativamente entre todos los agentes implicados (profesorado, tutores, orientadores, familias, etc. (Álvarez & Bisquerra, 2012, pág. 10).

En las definiciones mencionadas anteriormente por diversos autores, se recrea la práctica de la orientación dependiente a la educación, centrada en la atención del individuo a lo largo de su vida en todos sus aspectos: personal, social, académico; donde se imparte los criterios de ayudar, guiar, asesorar, para promover el desarrollo integral del sujeto con el objeto de vincular armónicamente el desarrollo humano.

Desde mi perspectiva puedo determinar que la Orientación como campo de la educación es un proceso de guía y dirección continua dirigida al ser humano para dotarle y promoverle de herramientas necesarias, explorando en él sus máximas capacidades pedagógicas, psicológicas y sociales con el objeto de contribuir en su desarrollo integral y que posteriormente él contribuya a la sociedad.

### 1.1.2. Funciones

Por su parte Vásquez (2013) considera que la función de orientación “será la de asesorar en todo momento al alumnado siendo consciente de su situación actual y sus posibilidades, colaborar con el alumno para que sea productivo y prevenir diferentes situaciones” (pág. parr.6).

De manera que Bisquerra como se citó en Sanchiz (2009) propone, orientativamente, una serie de funciones recogidas en la siguiente relación:

- Organización y planificación de la orientación: programas de intervención, sesiones de orientación grupal, material disponible.
- Diagnóstico psicopedagógico, análisis del desarrollo del alumno, conocimiento e identificación.
- Programas de intervención, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de orientación vocacional, de prevención.
- Consulta, en relación con el alumno, con el profesorado, con el centro, con la familia.
- Evaluación, de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas, autoevaluación Investigación, sobre los estudios realizados y generación de investigaciones propias. (pág. 57).

En cambio Rodríguez como se citó en Sanchiz (2009) las funciones básicas de orientación son:

- Ayudar a la consecución de la adaptación, para prevenir desajustes y adoptar medidas correctivas.
- Educar mediante estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades.
- Asesorar y diagnosticar, centrándose en aspectos de la personalidad del orientado: cómo opera y estructura, cómo integra los conocimientos y actitudes y cómo desarrolla sus posibilidades
- Informar sobre la situación personal y del entorno, sobre aquellas posibilidades que la sociedad ofrece al educando (pág. 58).

Según estos autores coinciden en manifestar que a lo largo del proceso educativo las funciones de la orientación están enmarcadas en la intervención, diagnóstico y prevención; mas sin embargo Bisquerra (1990) se sitúa en otro punto trascendental dentro del proceso de orientación que es el de la evaluación, de tal manera determinar si las acciones orientadoras están forjando resultados positivos en los estudiantes.

Desde mi perspectiva considero que las funciones de orientación son aquellas acciones que se ejercen sobre las personas con la finalidad proporcionar equilibrio durante el trayecto de su vida y sobre todo en los contextos educativos donde las funciones de orientación están estrechamente relacionadas con la planificación, diagnóstico, intervención y evaluación de aquellas actividades psicopedagógicas que se ejercen sobre los estudiantes permitiéndoles desarrollar la capacidad intelectual y emocional que se refleja en un buen rendimiento académico de los mismo.

En consecuencia puedo determinar las funciones que en la actualidad cumple la orientación son tres: función correctiva donde el orientador ejerce la ayuda como medio para poder corregir ciertos desajustes o desadaptaciones que las personas pueden presentar durante a su trayecto de la vida en el contexto en se desenvuelve; función preventiva es donde se ejerce la orientación como una medida anticipada para poder evitar que se den problemas y desajustes sobre todo en contextos educativos; y la función desarrolladora la cual ejerce su acción como medio para mejorar la calidad de vida posterior de las personas, en el ámbito educativo desarrolla potencialidades, habilidades y destrezas en los estudiantes, aumentando así las posibilidades en ellos de tener una mejor calidad de vida.

### **1.1.3.. Modelos**

Para Bisquerra y Álvarez como se citó en Garcia (2001) “son modelos de orientación en el sentido que sirven de guía para la acción, sugiriendo procesos y procedimiento que se pueden llevar a cabo durante su actuación” (pág. 49).

Es así que creo conveniente realizar un repaso de algunos modelos de intervención en orientación en base a las clasificaciones que proponen Bisquerra (1996), Castellano (1995) y Santana (2009).

De tal manera Bisquerra como se citó en Garcia (2001) propone cinco modelos:

- El modelo clínico.
- El modelo de servicios.
- El modelo de programas.
- El modelo de consulta trídica.
- El modelo tecnológico (pág. 52).

Por su parte Santana (2009) propone la siguiente clasificación basada en Sanz (2001):

- Modelo Counseling: existe comprensión en una relación directa e interpersonal entre el consejero y el cliente en la cual el objetivo principal es la mejora y la adecuada solución de los problemas del cliente” (pág. 100).
- Modelo de consulta/asesoramiento: en este modelo la intervención no es realizada de manera directa por el orientador, sino más bien es asumida por otros agentes significativos directamente relacionados con la persona objeto de ayuda (pág. 106).

Los autores en sus aportes utilizan derivaciones de los mismos modelos y recursos que se deben utilizar en orientación; sin embargo se puede determinar un modelo en común en todas las clasificaciones que es el de la consulta, donde la intervención de ayuda no es realizada directamente por el orientador, sino más bien es asumida por otros agentes significativos directamente relacionados con la persona objeto de ayuda.

Por otro lado el modelo tecnológico que distinguen Castellano y Bisquerra ha sido criticado por considerarse un medio más que un modelo en sí de orientación; ya que el uso de las nuevas tecnologías son herramientas que puede utilizar el profesional en el proceso de orientación.

A sí me voy a referir a los modelos que los considero más trascendentales basándome en la clasificación que hace (Santana, 2009); de tal manera puedo acotar que el modelo counseling está enmarcado en una intervención exclusivamente de ayuda hacia el orientado donde este pueda sentirse comprendido permitiéndole conocerse más a sí mismo, indagando en el fondo sus situaciones problemáticas y las soluciones que se podrían dar a las mismas; y el modelo consulta/asesoramiento se encuentra enmarcada en una intervención directa e indirecta pues es así que la intervención directa se realiza un equipo de profesionales especializados, y la indirecta a un individuo o grupo de personas que presentan una necesidad y demandan la prestación de algún servicio.

Personalmente considero que modelo es un sistema teórico construido a partir de elementos de la realidad con veracidad científica que pueden ser comprobables y verificables; de manera que facilita el estudio, análisis, comprensión, explicación y descripción de un hecho o fenómeno de forma clara y fiable; por ende la utilización de un modelo de orientación en el ámbito educativo es trascendental, ya que facilita la evaluación y diagnóstico de una situación permitiendo formular planes y programas psicopedagógicos en pro del mejoramiento de la calidad educativa, beneficiando a toda la comunidad implicada en este ámbito. Es así que un modelo se suscribe en una representación que sirve de referente y guía para el usuario; de cómo debe llevar una acción, un proceso de intervención en

diversas problemáticas; como también ejercer dichas acciones en situaciones de prevención para evitar que se produzcan dificultades permitiendo un mejor ajuste psicológico y pedagógico de los estudiantes.

#### **1.1.4. Importancia en el ámbito universitario**

En *las Jornadas sobre Orientación Académica y Profesional en la Universidad*, se especifica que la Orientación universitaria deberá tender a:

Dotar a las personas de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/ o reconducir alternativas formativas y profesionales de acuerdo a su potencial y trayectoria vital, en contraste con las ofrecidas por su entorno académico y laboral. Barcelona como se citó en (Gil, 2002, pág. 138).

Así mismo se destaca que desde el punto de vista teórico y conceptual, hoy en día la orientación universitaria alcanzado una gran importancia; como manifiesta Gil (2002) “la sociedad en general atraviesa por grandes cambios y la universidad en particular, hace del proceso de asesoramiento un elemento clave en la toma de decisiones de los universitarios” (pág. 137).

De manera que Amor (2012) considera que “la orientación universitaria es un componente esencial del proceso educativo universitario y no debe ser concebida como una actividad periférica, adicional o suplementaria de la formación; por ende debe tomarse como una función docente y todo profesor, en algún sentido, ha de considerarse orientador; ya que la función educativa engloba una dimensión docente y una dimensión orientadora” (pág. 79).

Los autores antes mencionados, concuerdan en mencionar él porque se debe dar la orientación en el contexto universitario; sobre todo destacan que su implementación se da para atender la demanda de las necesidades existentes en los estudiantes universitarios desde su inicio y a lo largo del desarrollo de su carrera; brindándoles de atención y ayuda necesaria para direccionarles en las diversas dificultades por las que atraviesan los estudiantes; de ahí radica la importancia de la orientación en el ámbito universitario.

Desde mi perspectiva, considero que la orientación en el campo universitario es un elemento clave y un pilar fundamental dentro del proceso enseñanza-aprendizaje que debe acompañar al estudiante desde su ingreso hasta la culminación de su carrera en la cual se dote a los estudiantes de herramientas necesarias que aporten a su seguridad en la toma de decisiones y desde luego se apropie del proceso de aprendizaje de manera participativo responsable y autónomo, de ahí que la orientación debe ser parte de la formación de los

estudiantes sobre todo de aquellos que cursan su estudio a Distancia que por sus características, son los que más demanda de este servicio como es el de la orientación.

## **1.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia**

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

Las necesidades son aquellos elementos económicos, sociales y culturales necesarios para un desarrollo razonable de vida de las personas en las sociedades actuales. (Musito, Herrero, Cantera, & Montenegro, 2004, pág. 44).

Desde la perspectiva sociológica se refiere a las necesidades como la escasez o carencia de algo, así como la falta de bienes para cubrirla y su superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual. Marx como se citó en (Puig, Sabater, & Rodríguez, 2012, pág. 2).

Desde la perspectiva psicológica humanista necesidad se entiende como una fuerza motivadora generada por un estado de carencia específica. Maslow como se citó (Cloninger, 2003, pág. 444).

Los autores antes mencionados coinciden en contextualizar a las necesidades como carencia, falta, escases de algo que es necesario para el desarrollo de las personas. Desde la perspectiva sociológica Marx se enfoca en la falta o escases de algo material; mientras que desde la perspectiva psicológica es aquella carencia a nivel interior de la persona.

En consecuencia personalmente, considero que las necesidades son un déficit fisiológico, económico y social que refleja una persona, afectando su comportamiento, causándole malestar por aquella sensación de carencia, se forma el deseo de satisfacerla y de ser superada para consecución de su vida en condiciones satisfactorias. Desde esta perspectiva hago referencia a las necesidades de orientación personal, académica y administrativa que presentan los estudiantes universitarios a distancia, los cuales cuando las satisfacen gozan de un entorno de aprendizaje saludable, he ahí recae la importancia de generar una orientación propicia en base a las necesidades que se presentan en aquellos estudiantes.

### 1.2.2. Tipos de necesidades (Maslow)

De acuerdo a Maslow como se citó en Kanunk (2005) en su teoría de motivación humana identifico cinco niveles básicos de necesidades humanas y las clasifica por orden de importancia; en la cual postula que los individuos buscan satisfacer sus necesidades de nivel menor antes de que surjan en ellos otras necesidades de nivel mayor; el nivel inferior de las necesidades insatisfechas sirven como ente motivador del comportamiento del individuo, es así que cuando ha satisfecho suficientemente una necesidad surge una nueva necesidad de mayor nivel (págs. 102-103).

#### **Necesidades fisiológicas**

Las necesidades fisiológicas son las más prepotentes de todas las necesidades, es decir que el ser humano que carece de todo en la vida en una situación extrema, es muy probable que su mayor motivación fueran las necesidades fisiológicas más que cualesquiera otras. (López, Monterrubio, Velázquez, Orth, & Canales, 1994, pág. 96).

El nivel más bajo de jerarquías se encuentran las necesidades fisiológicas de comida, agua, sueño y sexo. Estas necesidades son esenciales para la supervivencia humana y animal, Si no se satisfacen, dominan la motivación, independiente de que tampoco se hayan satisfecho otras necesidades de orden superior. Maslow como se citó (Cloninger, 2003, pág. 446).

Las necesidades fisiológicas son las más básicas y más potentes de todas, pero son las que tienen menor significado para la persona en busca de la autorrealización. Entre se ellas se encuentran la necesidad de liberarse de la sed y del hambre; de aliviar el dolor, el cansancio y el desequilibrio fisiológico; la necesidad de dormir, de sexo. Maslow como se citó en (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006, pág. 5).

Los autores antes mencionados manifiestan sus puntos de vista acerca de las necesidades fisiológicas, coincidiendo que son fundamentales para la vida de las personas, es así que para el ser humano está en su prioridad satisfacer el hambre, sed, sueño, respiración; necesidades fisiológicas que le permitirán la supervivencia.

En consecuencia personalmente considero que las necesidades fisiológicas como: el hambre, sed, sueño, respiración hacen referencia a subsistencia, por lo que son

primordiales y deben ser satisfechas para que el ser humano encuentre un equilibrio biológico aportando a su bienestar y se motive a satisfacer otras necesidades de índole superior que le permitirán desarrollarse íntegramente.

### **Necesidades de seguridad**

Al respecto de esta necesidad Robbins & Coulter (2005) manifiestan “seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas” (pág. 394)

Así mismo manifiesta Cloninger (2003) en este nivel “la motivación predominante de la persona es garantizar una situación segura. La familiaridad se percibe como segura, también la violencia física amenaza la seguridad de niños y adultos” (pág. 447).

Los autores antes citados coinciden en manifestar que el ser humano necesita vivir seguro en un ambiente libre de amenazas a nivel físico y emocional.

De manera personal considero que la necesidad de seguridad de la persona hace referencia a sentirse protegido libre de amenazas y riesgos a nivel físico, psicológico y emocional proporcionándole equilibrio en el medio en que se desenvuelve.

### **Necesidades de pertenencia y amor**

Las necesidades de amor y pertenencia indudablemente forman parte del ser y sentir del individuo, de esta manera Cloninger (2003) manifiesta “la necesidad de amor y pertenencia es en el cual la persona busca amor y amistad” (pág. 447).

Al respecto Rivera & Sutil (2004) mencionan “estas necesidades llevan al individuo a relacionarse con los demás miembros de la sociedad, a buscar su afecto y asociarse o afiliarse con otros” (pág. 50).

Maslow como se citó en Elizalde, Martí, & Martínez (2006) “Las necesidades de amor y pertenencia que están orientadas socialmente y representan la voluntad de reconocer y ser reconocido por los semejantes, de sentirse arraigados en lugares e integrados en redes y grupos sociales” (pág. 5).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente por los autores concuerdan en que las necesidades de pertenencia y amor están arraigadas al sentimiento del individuo a sentirse amado y aceptado socialmente.

De manera personal considero que la necesidad de amor y pertenencia, se refiere al deseo del ser humano por ser y formar parte de una sociedad que le acepta, el tener ese sentimiento de afecto, reconocimiento, de formar parte de una familia, amigos, grupos sociales en donde se encuentre integrado físicamente y emocional.

### **Necesidades de estima**

Estas necesidades llevan, por una parte, a un deseo de fuerza, realización, suficiencia, dominio, competencia, confianza, independencia y libertad y por otra parte a un deseo de reputación, prestigio, dominación, reconocimiento, importancia o apreciación. (Rivera & Sutil, 2004, pág. 50)

Las necesidades de estima están asociadas a nuestra constitución psicológica. Su satisfacción es necesaria para la evaluación personal y el reconocimiento de uno mismo, en referencia a los demás. Se pueden subdividir en dos tipos: las que se refieren al amor propio y las que se relacionan al respeto de otro reputación, condición social, fama, etc. (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006, pág. 5).

De manera que Cloninger (2003), manifiesta “La estima debería ser estable y tener bases firmes”.

Los autores antes mencionados, señalan sus concepciones acerca de las necesidades de estima y concuerdan en mencionar que estas están arraigadas a la valoración positiva de sí misma y por otro lado al deseo de reconocimiento de los demás acerca de sus logros.

De manera personal las necesidades de estima hacen referencia al deseo interior de sobresalir, superarse, a la confianza de sí mismo de poder alcanzar lo que se propone y a la vez el deseo de ser reconocido, respetado y apreciado por sus logros en el medio en que se desenvuelve.

### **Necesidades de autorrealización**

De esta manera Maslow menciona que la necesidad de autorrealización hace referencia a que “el hombre debe ser realmente todo lo que potencialmente puede ser”

Así mismo otros autores mencionan que:

La autorrealización es la realización continua de potencialidades, capacidades y talentos, como el cumplimiento de la misión, como un conocimiento pleno y aceptación de la naturaleza intrínseca de la persona, como una tendencia incesante hacia la unidad, la integración o sinergia dentro de la persona. (Cloninger, 2003, pág. 450).

Autorrealización es todo aquello en que uno se puede convertir mediante el empleo de habilidades propias y es aprovechamiento del talento hasta lo máximo. (Newstron, 2007, pág. 106).

La persona necesita conocerse a sí misma, para poder realizarse en las facetas que resultan más importantes es así que considera a la autorrealización como aquella que invita a conformar el sentido de nuestra propia existencia y sentirse parte de la sociedad. (Lorenzana, 2013, pág. parr 2).

Estos autores concuerdan en manifestar que la autorrealización es aquella realización del ser humano a nivel personal; el desarrollo de todo lo que potencialmente puede llegar a ser, experimentando la mayor satisfacción de su existencia a nivel intrínseco. Por otra parte Maslow a más de proponer la pirámide de necesidades realiza un estudio sobre las personas autorrealizadas en donde acertadamente encuentra puntos en común manifiestos en las personas que han alcanzado la autorrealización.

En lo personal, considero que la necesidad de autorrealización es aquella escases o carencia de éxito que se presenta en una persona; y por ende la autorrealización viene a ser aquel potencial máximo de éxito que el ser humano puede experimentar; en el momento de haber cumplido todo lo que él/ella anhelaba como persona.

Es así como la autorrealización connota el pleno desarrollo del potencial humano; es aquella cúspide que desea, que surge cuando las necesidades inferiores (necesidades fisiológicas y psicológicas, de seguridad, de amor, de pertenencia, y de estimación) han logrado ser satisfechas; después de esto el ser humano se encuentra motivado por la necesidad de realizar o satisfacer su potencial humano, convirtiéndose en todo lo cree que es capaz de ser.

Por lo cual es importante señalar, que las necesidades de autorrealización se pueden manifestar de diferente manera en las personas dependiendo de su perspectiva de considerar aquello fundamental que aún le falta en su vida para sentirse desarrollado plenamente y poder contribuir a la sociedad.

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

Es así que Robinson como se citó en Bermudez (1993) identifica tres tipos de problemas propios del estudiante a distancia:

1. Los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje
2. Los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal.
3. Los derivados de la situación personal del estudiante, quien suele ser un adulto, con la necesidad de compartir sus responsabilidades estudiantiles con otras igualmente exigentes, como la familia y/o el trabajo (pág. 83).

De su parte Holmberg como se citó en Bermudez (1993) destaca que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas con la información y con el estímulo o apoyo moral que requieren para continuar sus estudios y particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importante de su vida adulta (pág. 83).

Finalmente, Simpson como se citó igualmente en Bermudez (1993) elabora una lista exhaustiva de las necesidades del estudiante a distancia, de la cual deriva tres categorías entre las cuales se encuentran:

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

Según estos autores, las necesidades de los estudiantes universitarios a Distancia son diversas pero no opuestas que van desde lo personal, social y académico; de ahí la importancia de brindar servicios entre los que se debe incluir la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos para suplir sus necesidades con el propósito de fortalecer la continuidad de sus estudios.

A manera personal considero que en la Educación superior a Distancia se presentan diversas necesidades de orientación; estas en si se derivan de las características de la modalidad debido a su metodología que imparte y de las características mismas de los estudiantes debido a sus diferencias individuales; por ende se recrea la práctica de ser atendidos tanto en el aspecto personal, social y académico.

Es así que existen factores comunes entre las personas que deciden iniciar una carrera universitaria a distancia, algunos de ellos han dejado de estudiar por algún tiempo, son personas adultas que trabajan, tienen familia en dependencia; es ahí donde al emprender esta etapa se encuentran con diversas dudas que no son resueltas por el personal administrativo que es con quienes tiene el primer contacto desde el momento que deciden elegir una carrera, después del ingreso la situación para el estudiante se vuelve más compleja, donde necesita contar con la ayuda para poder planificar, organizarse, manejar las TICs, crear hábitos y estrategias de estudio para un aprendizaje significativo. Por ello es importante al inicio del primer ciclo una orientación sobre la modalidad, aspectos administrativos, manejo de las TICs, metodología de estudios, sobre las evaluaciones de manera que esto aporte significativamente al aprendizaje, a la seguridad, a la autonomía y permanencia dentro de la universidad.

### ***1.2.3.1. Necesidades para la inserción y adaptación.***

Es así como Salmerón (2006) considera que durante la transición de los estudios universitarios la hay que desarrollar en el alumnado un proceso autónomo de creación de su propio proyecto de vida asesorándole y formándole para que adopte estrategias activas por las que pueden conseguir más implicación y mejor estudio personal para que, en interacción con los climas de su centro, se motiven a realizar actividades con significación educativa (pág. 12).

Por su parte Rubio (2009) señala para que se dé la inserción y adaptación del estudiante en educación a distancia la orientación e información depende preponderantemente de la institución educativa superior. (págs. 156-158).

De acuerdo Freixas & Ramas (2014) al estudiante hay que ofrecerle una orientación sistemática para apoyar su avance académico conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, de manera que se adapte, integre, permanezca y egrese. (págs. 13-14).

Según los autores, mencionados coinciden en manifestar que para que los estudiantes superen las necesidades de inserción y adaptación depende de la universidad en sí misma, de las medidas que se tome en base a las características de la población estudiantil, para lo cual se debe fomentar en el estudiante que se apropie del estudio autónomo mediante la dotación de estrategias que le coadyuve a implicarse al sistema educativo.

A manera personal considero que en la actualidad es evidente poder determinar en todo estudiante que al ingresar de la universidad se enfrenta a un campo aún desconocido por él, constituyéndose en un verdadero reto que debe afrontar; en superar las dificultades en la inserción y adaptación. Para lo cual es evidente la necesidad de guiarles, asesorarles para lograr una mejor adaptación al sistema de la modalidad referente a: planificación, organización de tiempo, metodología y sobre todo autoeducación, en base a los servicios oportunos brindados por la universidad.

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

Según Phillips como se citó en Grajales (2002) es evidente que los estudiantes que están ingresando a los programas universitarios necesitan apoyo clara comprensión de los medios que pueden utilizar para lograr el éxito y recomienda que los maestros animen a los estudiantes a probar diferentes estrategias, desarrollar una variedad de herramientas útiles y descubrir que es lo que mejor les funciona tanto para su aprendizaje como para lograr los objetivos de su vida (pág. 3).

En este sentido Rubio (2009) presenta una síntesis de los hábitos que están relacionados con la eficacia:

- Estudiar siempre en el mismo lugar evita distracciones y pérdida de tiempo.
- Hacer adecuado ese lugar para el estudio.
- Tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- No hay que improvisar ni planear cosas irreales en nuestras actividades. Hay que estudiar de forma metódica (pág. 205).

Algo complementario a los hábitos son las estrategias de estudio esta manera afirma Díaz y Hernández como se citó en Aldás (2013) "los estudiantes que optan por la modalidad a distancia deberán considerar que las estrategias de aprendizaje son procedimientos que un aprendiz emplea en forma consiente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender significativamente y solucionar problemas" (pág. 15).

Phillips pone en evidencia la carencia de hábitos y técnicas de estudio en los universitarios de la modalidad a distancia que no están alejados a la realidad de la población estudiantil; por otro lado Rubio realiza una aportación de los buenos hábitos que deben adoptar los estudiantes.

De manera que Díaz y Hernández conviene en distinguir que las estrategias que son: procedimientos – acciones iniciadas por el estudiante de manera controlada necesarias para aprender significativamente.

En lo personal considero que es imprescindible identificar las necesidades de hábitos y estrategias de estudio en los estudiantes de educación a distancia para contribuir a mejorar los mismo, de tal manera potenciar y fortalecer el aprendizaje. Por lo que al ingresar a la universidad se tiene más contenidos y más exigencia de niveles, es por eso que en el proceso de aprendizaje en la universidad exige a la mayor parte de la población estudiantil mejorar sus estrategias estudio, de organización de tiempo, su habilidad para hacer resúmenes, sus técnicas y búsqueda de selección y de información.

### **1.2.3.3. Necesidades de orientación académica.**

Para una adecuada orientación académica de los estudiantes de educación a distancia se debe utilizar las nuevas tecnologías como herramientas imprescindibles para mejorar la orientación en este nivel. En este sentido señala que el uso del e-mail, el uso de los foros-web, el uso del chat, el uso de la videoconferencia son herramientas por las cuales se puede dar el servicio de orientación a los estudiantes que han optado por un sistema de estudios a Distancia (Nogueira, Fernández, Muradás, & Porta, 2005, págs. 1622-1626).

En otra investigación Pairazamán & Mejía (2011), sobre La Acción Tutorial en la Modalidad a Distancia para estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad de San Pedro Chimbote, señalan las necesidades de orientación académica en términos generales, enfocándose especialmente en el personal docente como el pilar fundamental para su desarrollo, en la cual destaca:

La orientación académica es desempeñada por cada uno de los docentes que imparten las diferentes materias. Tiene Como objetivo orientar al estudiante en los contenidos de la materia que imparte en las actividades prácticas de la materia resolución de dudas u otros aspectos que dificultan el aprendizaje (exámenes prácticas proyectos trabajo en grupo, etc.). Valorar el grado de

seguimiento de los contenidos impartidos amplía las inquietudes del estudiante en su área del conocimiento y fomenta habilidades y competencias personales (pág. 4).

Según las investigaciones revisadas las necesidades de orientación son diversas pero no contrarias en ellas; de tal manera nos dan un panorama claro de la problemática que enfrentan los estudiantes universitarios a distancia; y la necesidad de atenderlas de manera oportuna, utilizando nuevas tecnologías como herramientas imprescindibles para mejorar la orientación académica.

A manera personal, considero que son varias las necesidades de orientación académica que demandan los estudiantes de educación a Distancia entre las cuales podemos mencionar que los estudiantes desconocen en gran medida los procesos de admisión, número de créditos a elegir de acuerdo a su disponibilidad de tiempo. Consideran que en los estudios a distancia existe mayor facilidad en cursar los créditos elegidos, una visión totalmente errónea que se forma si no recibe una orientación adecuada. También necesitan la atención y guía del profesor tutor de cada asignatura para resolver dudas sobre los contenidos de las mismas, de cómo elaborar las evaluaciones a distancia y presenciales, como son sus sistemas de calificación; es así que para que el estudiante pueda satisfacer las necesidades de orientación y continuar sus estudios con éxito en medida depende del personal docente Universitario, la atención que le de este profesional determinara el grado de motivación y compromiso personal

#### **1.2.3.4. Necesidades de orientación personal.**

Es así como acerca de la acción orientadora en el ámbito universitario Álvarez & Gónzales (2008) consideran que la orientación personal es menos desarrollada en el contexto universitario y se centra en el estudio y resolución de problemas personales, de índole fundamentalmente psicológico y relacional que afectan al rendimiento académico del alumnado.

Así mismo los mencionados manifiestan:

Los conflictos afectivos, los trastornos de personalidad, los problemas motivacionales o de autoestima constituyen tan sólo una muestra de algunos de los obstáculos con los que se encuentran muchas veces los estudiantes

universitarios y que, sin duda, requieren de algún tipo de ayuda para poder enfrentarlos (pág. 64).

En este apartado podemos mencionar la investigación realizada por Sánchez (1998) sobre “Las Funciones y Necesidades de Orientación en la Universidad” en la cual se menciona las siguientes necesidades de orientación personal:

- Ayuda psicológica personal.
- Orientación para realizar el proyecto de vida.
- Orientación para el desarrollo de la identidad personal y para comprensión del propio sistema de valores (pág. 95).

De acuerdo los autores antes mencionados; Álvarez y Gonzáles enfatizan acerca de que la orientación personal en las universidades es poco tomada en cuenta; sin embargo consideran que es fundamental para eliminar obstáculos en el ámbito académico del estudiante; así mismo Sánchez propone cuales son las necesidades de índole personal que no están alejadas de la realidad de las que proponen Álvarez y Gonzáles.

Desde mi perspectiva considero que la orientación personal, está centrada hacia la vida interior de la persona, en el equilibrio personal y conocimiento de sí mismo, en la motivación por los estudios. Por ende se debería tomar al estudiante universitario como ente integral abordando todas sus esferas, en este caso el aspecto personal que de una manera u otra influye directamente en el desempeño académico del mismo. Al emprender la persona una carrera universitaria a distancia se ve obligado a reestructurar varios aspectos de su vida cotidiana, que incluye familia, amigos, trabajo, actividades de recreación y esparcimiento. Por la cual requieren ser guiados con las pautas necesarias para poder superar aquellos aspectos de adaptación, que le afectan a nivel personal y por ende puede interferir en su rendimiento académico. En otras situaciones los estudiantes identifican la importancia de ser guiados en la planificación y elaboración de su propio proyecto de vida académico para la concreción de lo que realmente desee.

### **1.2.3.5. Necesidades de información.**

De esta manera Line como se citó en Abad (1997) define necesidad de información como “aquello que un individuo debe poseer para la realización de su trabajo, su investigación, su estudio, su realización personal” (pág. 47).

De acuerdo Florido, R. & Florido, M. (2003) las necesidades de información surgen en los alumnos de nuevo ingreso de la Educación a Distancia debido principalmente al desconocimiento del modelo educativo y a las características particulares de esta modalidad (pág. 3).

En esta línea Pinto (2014) señala que “Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación”.

En este aspecto además manifiesta que existen tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.
- Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información (págs. parr. 1-3).

De acuerdo a los autores mencionados, describen a las necesidades de información de diversas maneras pero no son contrarias; se ajustan a la realidad del estudiante universitario a distancia, es así que Florido recalca que esta necesidad se evidencia sobre todo en los alumnos del nuevo ingreso y basándonos en la definición que hace Line el estudiante del nuevo ingreso no cuenta con aquello necesario tanto en el ámbito personal como en el académico y por su lado Pinto considera que el estudiante debe ser el que delimite las verdaderas necesidades de información.

A manera personal, considero que los estudiantes universitarios de la modalidad a distancia tanto los del nuevo ingreso como los que ya están permanentes; presentan necesidades de información de diversa índole entre las que se encuentran la información de carácter académico y administrativo y estas al igual que las otras necesidades de los estudiantes de la MaD mencionadas anteriormente, por lo cual debe ser satisfecho oportunamente en el

proceso de formación académica. Es decir que la información integral favorecerá positivamente al rendimiento académico y la permanencia en la universidad.

### **1.3. La Mentoría**

#### **1.3.1. Concepto**

Mentoría es un proceso de Feed – back continuo de ayuda y orientación entre el mentor el cual es alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar, y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje. (Valverde, Ruiz, Garcia, & Romero, 2003, pág. 92).

La mentoría, es un modelo de tutoría entre iguales que comparte los fines y objetivos de la tutoría universitaria y, que favorece la adaptación del estudiante a la vida universitaria, el rendimiento y el desarrollo de competencias como las habilidades de comunicación interpersonal, la autoconfianza y el trabajo en equipo. (Blanco, Velazco, Domínguez, & Quintas, 2009, pág. 174).

Mentoría es un sistema de tutoría que 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. García et al. Como se citó en (Gorchs & Molinero, 2013, pág. parr. 5).

Como hemos visto las concepciones de mentoría según estos autores son semejantes entre sí, ya que proponen que mentoría es un proceso de ayuda que ejerce un estudiante experto sobre un estudiante inexperto recién llegado a la Universidad; potenciando en él su aprendizaje, desarrollo personal y habilidades sociales.

De manera personal considero que la mentoría es un proceso de crecimiento personal y profesional; de aprendizaje mutuo basado en una relación trádica tutor- mentor y mentorizado; en la que el tutor es la persona especializada quien guía al mentor, este a su vez en base a su experiencia como estudiante que ha pasado por el mismos procesos y mecanismo de estudios, es quien acompaña, guía, apoya resuelve dudas e inquietudes, motiva, en el proceso de formación, al estudiante del nuevo ingreso que afronta un medio

aún desconocido y necesita de una orientación adecuada durante el primer ciclo académico, de manera que el estudiante del nuevo ingreso inicie su carrera universitaria con pasos firmes, afianzando su permanencia y posteriormente culmine su formación.

### **1.3.2. Elementos y procesos de mentoría**

En la guía publicada por el Center for Health Leadership & Practice (2003) se menciona que el proceso de la mentoría se lleva a cabo a través de la siguiente manera:

1. Construcción de la Relación.
2. Intercambio de Información y Definición de Metas.
3. Trabajo Encaminado a la Consecución de Metas / Profundización del Compromiso.
4. Terminación de la Relación Formal de Mentoría y Planificación para el Futuro. (pág. 10).

Destacando el aporte de MENTOR/National Mentoring Partnership (2005) señalamos los elementos que deben estar presentes al momento de elaborar un proceso de mentoría a nivel de educación superior:

1. Diseño y planificación del programa.
2. Manejo del programa.
3. Operaciones del programa.
4. Evaluación del programa (págs. 13-14).

Así también Sanchés, Manzano, Rizqués, & Suarez (2011) considera que el proceso de mentoría se desarrolla en las siguientes fases o etapas:

1. Construcción de la Relación.
2. Intercambio de Información y Definición de Metas.
3. Trabajo Encaminado a la Consecución de Metas / Profundización del Compromiso.
4. Terminación de la Relación Formal de Mentoría y Planificación para el Futuro (págs. 723-724).

Desde la perspectiva de los autores se puede señalar que los elementos y proceso de mentoría están estrechamente ligados entre sí; en donde deben existir los elementos necesarios para continuar con el proceso a llevar a cabo en la mentoría con éxito; así también destacan el trabajo continuo entre el mentor y el estudiante en donde se genera

confianza mutua, compromiso, detección de necesidades, estrategias y alternativas para la solución de problemas.

Por lo tanto a manera personal, considero que los elementos y procesos de mentoría son las bases fundamentales para llevar a cabo todo programa de mentoría universitaria, ya que da las pautas necesarias para que el mentor continúe con su labor; enmarcada a mejorar las condiciones académicas y personales del estudiante del nuevo ingreso. Todo proceso de mentoría se debe iniciar mediante la formulación y planificación del programa donde debe constatar a quienes va dirigido, que acciones se llevaran a cabo durante el mismo proceso, los objetivos las metas y beneficios que se pretende obtener. Luego se realizará la socialización del mismo con los diferentes agentes implicados como: el equipo técnico de mentoría, consejeros o tutores y mentores.

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

Los principales involucrados en los procesos de mentoría son tres agentes: tutor (consejero), mentor (estudiante de niveles superiores) y mentorizado (estudiante del nuevo ingreso).

El consejero debe contar con un perfil de cualidades humanas: madurez, empatía, sociabilidad, responsabilidad, facilidad para las relaciones interpersonales, actitud positiva, capacidad crítica y voluntad constructiva para las relaciones en el alumno y la institución; el mentor, el estudiante con experiencia asesora a los estudiantes asignados sobre las dificultades, dudas e interrogantes que van surgiendo a lo largo del proceso (Sánchez, Manzano, Martín, Oliveros, Rísquez, & Suárez, 2009, págs. 47-48).

El mentor; estudiante de un curso más avanzado, con experiencia en la universidad, que complementa la actuación de los consejeros y que ayuda al estudiante mentorizado a desarrollar conocimientos y conductas; debe saber escuchar y acompañar al estudiante mentorizado a lo largo de su recorrido en la Universidad. Es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando, en definitiva, una mayor eficacia (Manzano, Martín, Sánchez, Rísquez, & Suárez, 2012, pág. 99)

El mentorizado debe ser consciente de su propia situación y hacia dónde quiere ir, comprometerse con el rol que ha de asumir, encontrarse en un período crítico, de transición, o de fuerte desarrollo, mostrar habilidades sociales e interpersonales, desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje, mostrar una actitud activa y participativa, ser crítico, sobre todo consigo mismo y saber aceptar las críticas de los demás, flexible ante el aprendizaje y la adaptación (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, págs. 87- 112).

De acuerdo con la perspectiva de los autores coinciden en mencionar claros los perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría en donde cada uno de ellos debe ser consiente del rol que debe asumir dentro de la mentoría; sobre todo destacan con mayor énfasis el perfil del mentorizado que debe contener habilidades sociales, de comunicación, conocimientos destrezas y sobre todo el compromiso de ayudar a otro desde su experiencia.

A manera personal, considero que para que un proyecto de mentoría tenga éxito es indispensable el trabajo en equipo de los tres involucrados es decir; tutor, mentor y mentorizado; en donde el tutor debe ser el agente más especializado supervisando las actividades que se lleven a cabo dentro del proceso de mentoría; así como también dará las pautas necesarias al mentor; que este a su vez debe contar con conocimiento de sí mismo con habilidades sociales, saber escuchar, empatía, neutralidad entre otras, de esta manera pueda ayudar, guiar y asesora al mentorizado el cual demanda orientación académica, administrativa y personal – Social. Para que el proceso de mentoría aporte a la calidad educativa, el mentor es el que más enfatiza la acción de mentoría quien debe mantener un alto compromiso personal y motivacional, para poder determinar las necesidades de orientación y proponer acciones que atienda esas necesidades, logrando en sus mentorizados mejorar su rendimiento académico para optimizar la estabilidad estudiantil en la universidad.

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

Es así que en la guía publicada por él Center for Health Leadership & Practice (2003) se menciona un conjunto de estrategias y técnicas que se pueden aplicar en el desarrollo del proceso de mentoría dentro de las cuales se encuentra: escucha activa, establece una relación personal, crea un ambiente positivo y de aceptación que permite una comunicación abierta; construcción gradual de la confianza, conservando la naturaleza confidencial de sus conversaciones y de otras comunicaciones, demostrando interés y apoyo constante;

definición de metas y construcción gradual de destrezas, donde el mentor deberá ayudar a identificar y alcanzar sus propias metas profesionales y personales (págs. 7-8).

Las técnicas de dinámicas de grupos se pueden utilizar un programa de mentoría; ya que facilita la participación de los miembros del grupo fomentando responsabilidad y aprendizaje; para su utilización el mentor debe conocer su estructura, dinámica, posibilidades y riesgos, dominar su aplicación práctica de manera fomentar un adecuado aprendizaje (Gimenez & Ortiz, 2001, pág. 13).

Así también Ferré, Tobajas, Córdoba, & Armas (2009) en la “Guía para la puesta en marcha de un Programa de Mentoría en un Centro Universitario” mencionan que los mentores deben utilizar técnicas y estrategias de comunicación, organización y planificación del trabajo, procedimientos de resolución de problemas y de evaluación (pág. parr. 3).

Los autores antes citados concuerdan en mencionar que se debe desarrollar diversas estrategias y técnicas para el éxito del proceso de mentoría; por ende consideran que los mentores en el desarrollo de la mentoría deben ser capaces de utilizar aquellas técnicas y estrategias que resulten más eficaces para establecer una adecuada relación personal y participación adecuada de los mentorizados; de tal manera aportar a su aprendizaje y ayudar a la resolución de problemas académicos como también personales.

A manera personal, considero que las técnicas y estrategias que se pueden utilizar en el desarrollo de la mentoría son variadas dependiendo de las necesidades que presentan los mentorizados; las cuales pueden ser: analizar las situaciones de los estudiantes, planificar, realizar talleres, resúmenes, mapas conceptuales; mantener comunicación frecuente y escucha activa ya sea personal o por medios electrónicos, de manera que se oriente a los estudiantes en el aspecto académico, administrativo y personal.

#### **1.4. Plan de orientación y mentoría**

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

El proceso de orientación a través de la mentoría se basa en un modelo de consulta, estableciendo una relación trídica en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiantado mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales (Sanchés, Manzano, Rizqués, & Suarez, 2011, págs. 723 - 724).

En cambio Romero (s/a) agrega que el modelo de mentoría en la intervención educativa y orientadora, se ocupa de los aspectos académicos de los estudiantes, de la mejora de su rendimiento, de la ampliación de sus expectativas y también de su orientación profesional (pág. 37)

De tal manera los programas de mentoría por compañeros se desarrollan habitualmente partiendo de tres indicios básicos que relacionan lo académico, social y administrativo:

- Los estudiantes están especialmente cualificados y motivados para ayudar a otros estudiantes.
- Los estudiantes aprenden mejor en un ambiente de amistad y estímulo (Sánchez C. , 2009, págs. 2-3).

Desde esta perspectiva, la mayoría de los autores coinciden en un plan de orientación y mentoría debe ocuparse de proporcionar ayuda, guía facilitándoles a los estudiantes el desarrollo personal y social.

En sí mediante plan de orientación y mentoría se pretende plasmar la estructura de ayuda y orientación que se va a brindar al estudiante del nuevo ingreso en la Universidad, promoviendo su integración académica y social.

De manera personal considero que el plan de orientación y mentoría es aquella planificación estructurada, ordenada y estratégica de actividades basadas en objetivos, medios con el propósito de atender a los estudiantes del nuevo ingreso en sus diversas necesidades de orientación con el fin de aportar en su desarrollo, social-personal y académico logrando mejorar la calidad educativa.

#### **1.4.2. Elementos del plan de Orientación Mentoría**

Para que el plan de orientación y mentoría sea efectivo, se debe contar con tres elementos claves (Carr, 1999).

1. El enfoque de la mentoría debe adaptarse a las normas, valores y prácticas culturales de la organización o comunidad en donde el asociado se desenvuelve.
2. Los mentores deben ser capaces de demostrar muchas de las habilidades y características asociadas con la mentoría natural.
3. Dar un seguimiento y supervisión continua para asegurarse de que la mentoría se lleve a cabo en forma responsable (pág. 12).

Por otra parte Sánchez y otros (2009). Indican los contenidos generales que se destacan en el plan de orientación, que son:

- Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales.
- Selección de consejeros y de los compañeros-mentores.
- La ratio de estudiantes por compañero-mentor: se asigna 5 estudiantes, dando prioridad a los alumnos en los que se ha detectado dificultades académicas.
- El calendario de trabajo.
- Las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados (págs. 3-4).

Otros elementos que se destacan para aplicarlos en el plan de orientación según (Manzano, Martín, Sánchez, Riskey, & Suárez, 2012):

- Claridad de los propósitos que se pretende conseguir.
- Trabajar en equipo el consejero y otros compañeros-mentores dentro del programa de mentoría).
- Usar los recursos y medios disponibles para la comunicación.
- Mantener una actitud de iniciativa y apertura hacia el otro (pág. 103).

Según estos autores proponen diversos elementos que deben constituir un POM, que no son contrarias sino más bien son complementarias entre sí donde destacan la importancia de considerar las diferencias individuales de los beneficiarios POM, así mismo este debe ser planificado y organizado, usando medios adecuados propósitos claros de lo que se desee lograr.

A manera personal considero que las actividades que lleve a cabo el mentor con los mentorizados deben ser continuas, basada en la confianza mutua para que exista una mejor interacción estableciendo los medios de comunicación más accesibles, para llegar en el momento oportuno con la información necesaria para aportar en su desarrollo personal y académico mejorando procesos de aprendizaje.

Por ende para obtener buenos resultados de las actividades del Plan de Orientación y Mentoría; el mentor debe ser capaz de proponer actividades de acorde a las necesidades que presenten los estudiantes, compartir experiencias, escuchar, analizar, sugerir y dar soluciones a las dificultades que se presenten.

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

## PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA

### PRESENTACIÓN

El Plan de orientación y mentoría se diseña como parte del proyecto “Desarrollo y Evaluación de una Experiencia Piloto de Mentoría con estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario Asociado Tena”. Este plan está formulado para ayudar, guiar y asesorar a estudiantes del primer ciclo académico mediante la propuesta de actividades psicopedagógicas que permita una verdadera inserción y adaptación a la universidad de tal manera evitar el abandono temprano fortaleciendo en los estudiantes la permanencia dentro de la Universidad.

### OBJETIVO GENERAL

El objetivo fundamental del plan de orientación y mentoría es proveer al estudiante del primer ciclo académico de información y conocimientos, que le permitan contar con estrategias, técnicas y herramientas suficientemente efectivas para la resolución de conflictos de índole personal-social y académico fortaleciendo su formación integral.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

	<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/ MEDIOS</b>
<b>Ámbito personal</b>	Desarrollo personal	Desarrollar en los mentorizados habilidades y destrezas para la comunicación abierta, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.	Taller de desarrollo personal.	Infocus, computadora, Marcadores, Papel.
	Desarrollo de valores	Motivar la práctica de los valores humanos, como instrumento para la toma de decisiones.	Taller sobre los valores humanos	Infocus, computadora.
	Actitud positiva	Proporcionar optimismo y entusiasmo hacia la vida y el estudio.	Comunicación sobre el pensamiento positivo	Teléfono, computadora e Internet.
<b>Ámbito Académico</b>	Necesidades de manejo de la guía didáctica y texto	Ofrecer a los mentorizados pautas necesarias para el manejo de la guía didáctica y el libro.	Orientaciones mediante comunicación vía telefónica y email.	Guía didáctica Teléfono, computadora e Internet.
	Desconocimiento del manejo de la plataforma virtual de la universidad	Ofrecer asesoría sobre el manejo de la plataforma virtual de la UTPL. Incentivar a visitar y manipular periódicamente la web de la UTPL.	Asesoría vía telefónica y email.	Teléfono, computadora e Internet. Instructivo de manejo del EVA, de matrícula online, de tramites académicos.
	De planificación de estudio	Proporcionar información necesaria para que los estudiantes aprendan a organizarse, planificar y utilizar el tiempo para los estudios.	Orientación mediante comunicación vía telefónica y email	Teléfono, computadora e Internet.
	De hábitos y técnicas de estudio	Facilitar en el mentorizado el desarrollo buenos hábitos, técnicas y estrategias de estudio que coadyuvé al aprendizaje significativo.	Taller sobre hábitos y Técnicas de estudio. Comunicación vía telefónica y email.	Infocus, Computadora, teléfono Internet.
	De búsqueda de información	Proporcionar tips a los mentorizados para que puedan hacer uso de información de los medios electrónicos.	Orientaciones mediante comunicación vía telefónica y email.	Teléfono, computadora e Internet

**CAPITULO II**  
**METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación corresponde a un programa de graduación de la Titulación de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja, “Proyecto piloto de Mentoría con estudiantes Universitarios de primer semestre Centro Asociado Tena del periodo académico octubre 2014 – febrero 2015”.

## 2.1. Diseño de investigación

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

- **Exploratorio:** se trata de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.
- **Descriptivo:** se podrá indagar las características y necesidades de orientación que presentan los estudiantes del nuevo ingreso.
- **El método de Investigación Acción Participativa (IAP):** cuyo propósito es producir acción, toda vez que se busca un cambio, una transformación de la realidad de los estudiantes del primer ciclo de estudios en la MaD. La misión del investigador está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método de IAP está sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso se dio de la siguiente manera: a) Intercambio de experiencias; b) Problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis del aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitieron recolectar los datos y d) Sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención.

## 2.2. Contexto

La educación a distancia surge como respuestas a las necesidades y demandas de una sociedad en evolución que necesitan formarse, como respuesta democratizadora y solidaria a las carencias y necesidades de los adultos que no tuvieron la oportunidad de formarse en su momento dado (Aguilera, 2001, pág. 12).

La Modalidad Abierta o de Educación a Distancia en la Universidad Técnica Particular de Loja fue creada mediante resolución del Consejo Gubernativo en sesión del 2 de septiembre de 1976; desde entonces asume la responsabilidad de brindar el acceso a la Educación Superior a un gran número de personas que, por diversas circunstancias de ubicación geográfica, edad, falta de tiempo y otras de carácter personal, quedarían excluidas de la misma (Rubio M. , 2014, pág. 15).

Conviene conocer las características necesarias que debe poseer un sistema de educación a distancia para lo cual acudimos a lo mencionado por (García, 2002, pág. 27).

- Separación del profesor/formador y alumno/participante en el espacio y en el tiempo.
- El estudio independiente en el que el alumno controla tiempo, espacio, determinados ritmos de estudio y, en algunos casos, itinerarios, actividades y tiempo de evaluaciones.
- La comunicación mediada de doble vía entre profesor/formador y estudiante y, en algunos casos, de éstos entre sí a través de diferentes recursos.
- El soporte de una institución que planifica, diseña, produce materiales, evalúa y realiza el seguimiento y motivación del proceso de aprendizaje mediante de la tutoría.

De manera que la Universidad Técnica Particular de Loja es una universidad autónoma, con finalidad educativa y social que imparte de manera planificada la enseñanza/aprendizaje mediante el uso de la tecnología con el objeto de proporcionar una educación de calidad y reducir aquella distancia física que separa al estudiante del docente; así mismo desarrolla investigaciones con libertad científica participando en proyectos para mejorar la calidad educativa.

En este marco, la acción de mentoría se llevó a cabo en el centro asociado Tena capital de la provincia de Napo, está ubicada en la zona sur de la provincia sobre el valle del río Misahuallí; en la Región Amazónica del Ecuador, en donde \_se encuentran matriculados 230

alumnos de diferentes titulaciones de los cuales 80 pertenecen al nuevo ingreso del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015.

En el Ecuador la demanda de educación superior en el sistema de estudios a distancia ha tenido un crecimiento significativo con una tasa promedio del 10% semestral; este importante crecimiento se ve fuertemente afectado por la desalentadora tasa de abandono que en promedio afecta al 50% de cada cohorte de estudiantes (Moncada, 2014, pág. 182).

Es evidente que un importante número de estudiantes emprenden sus estudios universitarios, pero es preocupante la tasa de abandono temprano debido en muchos casos a las dificultades adaptación al sistema de educación a distancia, falta de conocimiento de estrategias de estudio y de información constituyendo un problema grave del sistema de educación superior, por lo que se considera necesario implementar proyectos para atender las necesidades diferentes necesidades que enfrentan los estudiantes del primer ingreso\_a fin de contribuir a disminuirla los índices de deserción estudiantil en el país.

En esta línea se ha implementado el programa de mentoría entre pares con el objeto de mejorar la calidad de procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca la motivación y el aprendizaje significativo; por ende evitar el abandono temprano.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad reforzar la acción de mentoría en el ámbito universitario como pilar fundamental de la calidad educativa en la MaD de la UTPL.

### **2.3. Participantes**

La muestra está compuesta por cuatro estudiantes del primer ciclo modalidad a Distancia de la UTPL, estos estudiantes fueron seleccionados y asignados por el equipo gestor del proyecto mentores en base a los resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales.

#### **a) Características sociodemográficos de los mentorizados:**

- **Centro universitario.-** el 100% pertenecen al Centro Asociado Tena.
- **Titulación.-** el 50% pertenece a la carrera de Abogacía; el 50% pertenece a la carrera de Psicología.

- **Edad.-** fluctúan entre los 18 y 59 años.
- **Genero.-** el 25% femenino y 75% masculino.
- **Lugar de residencia.-** el 50% viven en la zona rural y el otro 50% en la zona urbana.
- **Trabajo.-** 100% de los mentorizados trabaja.
- **Horas de contacto.-** de los mentorizados el 50% disponen de tres horas en la noche; el 25% disponen dos horas en la noche y otro 25% disponen dos horas en la tarde.
- **Disponibilidad de tecnología (fono, internet, etc.).-** el 50% de los tienen acceso a tecnología y el otro 50% no cuentan facilidad de acceso a la tecnología.
- **Razón de estudios a distancia.-** el 50% debido a la falta de tiempo; 25% por la oportunidad de trabajar y estudiar; 25% porque las carreras a distancia desarrollan más capacidades y dan más importancia a la investigación.
- **Razón de elección de carrera.-** según los mentorizados mencionan haber elegido la carrera por las siguientes razones: interés por tener una profesión, por servir a los demás, preferencia por la carrera.
- **Responsabilidades.-** el 50% tiene responsabilidad de trabajar y estudiar; y 50% de mentorizados tienen otras responsabilidades como: hogar, hijos, esposo/pareja, etc.

## b) Triada Mentoría

El proceso de mentoría se estableció en un marco de relación triádica en la cual intervinieron Consejero, Mentor y Mentorizado.

- **Consejero.-** un profesional de la UTPL, quién asesora, orienta, revisa, plantea sugerencias y motiva; respecto al proceso de construcción en todos los apartados de la tesis.
- **Mentor.-** alumno egresado modalidad a distancia, encargado de trabajar directamente con estudiantes del nuevo ingreso, detectando las necesidades de los mismos se guía, orienta, motiva, plantea sugerencias y se proporcionó las posibles soluciones a los problemas presentados por los estudiantes.

- **Mentorizado.**- cuatro alumnos del primer ciclo académico modalidad a distancia, participantes directos en el desarrollo de la mentoría mantuvieron una actitud positiva frente al proceso de mentoría.

De los cuatro mentorizados tres terminaron la mentoría, dos participaron de manera interactiva, dos de manera pasiva y dos fueron promovidos al siguiente ciclo académico.

## 2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.4.1. Métodos

Entre los métodos que facilitaron el proceso de investigación tenemos:

- **Método descriptivo**, el cual permitió explicar y analizar el contexto donde se llevó la investigación, así como los resultados obtenidos del proceso de mentoría.
- **Método analítico- sintético**, permitió separar los elementos que intervienen en la mentoría, revisar cada uno de ellos y relacionarlos entre sí; como la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicio de valores, abstracciones y conceptos que ayudaron a la comprensión de los procesos para la ejecución de la acción de mentoría.

Se lo utilizó para analizar, resumir la información recolectada y para posteriormente sintetizar las partes más fundamentales.

- **Método bibliográfico**, permitió obtener información de libros, revistas, artículos de internet contenidos en documentos para llevar a cabo la acción de mentoría y la construcción de los diferentes apartados de la tesis.
- **Método inductivo y deductivo**, permitió acercarnos conocimiento de la realidad de la mentoría y los alumnos del nuevo ingreso y generalizar de forma lógica los datos encontrados dentro del proceso de investigación.
- **Método estadístico**, permitió concretar la investigación respecto a la población estudiada, así mismo a través la presentación de tablas y gráficos facilito la organización e interpretación de la información obtenida mediante la los instrumentos aplicados.

### 2.4.2. Técnicas

Entre las técnicas que facilitaron el proceso de investigación tenemos:

- **Lectura**, se la utilizó como medio para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación, mentoría, elementos y procesos llevados a cabo.
- **Resumen y paráfrasis**, se lo utilizó para poder presentar un texto original de forma abreviada y redactar con exactitud y calidad la teoría.
- **Entrevista**, permitió recopilar información mediante el dialogo con los estudiantes del primer ingreso, en la cual se pudo profundizar, opiniones, intereses y necesidades de orientación.
- **Encuesta**, mediante la aplicación de la misma se pudo detectar necesidades de orientación de los estudiantes.
- **Grupos focales**, permitió realizar el proceso de discusión de las necesidades de orientación y del proceso de mentoría con los estudiantes.

### 2.4.3. Instrumentos

- **Cuestionario de necesidades de orientación**, cuestionario compuesto por tres ítems destinados a obtener información procedimiento de estudios, de orden personal y satisfacción de los procesos administrativos, los datos recogidos tienen como objeto de ser analizados y elaborar un plan de orientación y mentoría.
- **Registro de asistencia**, como medio para la constatación de la asistencia.
- **Cuestionario de habilidades de estudio**, constituido por un conjunto de afirmaciones con diversas opciones de respuesta, de las que debe el estudiante debe escoger la que mejor describa su experiencia personal referente a estudiar y aprender con el objeto de obtener información valiosa acerca de las formas en que aprenden, las estrategias que desarrollan para aprender y las dificultades que se presentan, con la finalidad de proponer mejoras.

- **Instrumento de evaluación del taller**, se aplicó a los estudiantes después de cada mentoría presencial, para conocer la valoración respecto al desarrollo del taller.

## 2.5. Procedimiento.

Las actuaciones llevadas a cabo se dieron de la siguiente manera:

Para la investigación bibliográfica se requirió de la revisión de libros, artículos de orientación y procesos de mentoría desarrollados en otros países, en especial de la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia de España).

Para la investigación de campo se me asignó el grupo de estudiantes del primer ciclo, los mismos fueron elegidos por el Equipo de Gestión del proyecto; los cuales se contactó en primer momento por vía telefónica y se realizó vía email la invitación para el taller “Conociéndonos” en donde se aplicó el cuestionario de necesidades de orientación y se pudo profundizar, opiniones, intereses y necesidades de orientación, se da continuación a la mentoría por email y teléfono de acuerdo al cronograma de actividades planificadas por el Equipo de Gestión del proyecto y a las necesidades de los estudiantes mentorizados.

Paralelamente se continúa con la revisión bibliográfica con el propósito de recabar información de acuerdo al tema y subtemas planteado construyendo así el marco teórico, luego recibí una segunda asesoría presencial en el centro regional Quito, con la directora de tesis quien dio sus respectivas orientaciones con respecto a la parte teórica y práctica del proyecto.

La mentoría estuvo centrada especialmente a la ayuda proporcionada al estudiante mentorizado; por ende se desarrolló el cronograma de actividades de acuerdo a la planificación del Equipo gestor de mentoría y las necesidades de los estudiantes con los siguientes temas y/o actividades:

- Mi primera Evaluación en Educación a Distancia.
- La UTPL y los estudios a Distancia.
- Importancia de planificar y plantearse metas.
- El significado de ser estudiante universitario.
- Perfil del alumno autónomo y exitoso.
- Importancia de la lectura en los estudios universitarios.
- Técnicas y estrategias de estudio.

- Aprendiendo a confiar en mis capacidades.
- Proyecto académico profesional.
- Como superar las dificultades en el estudio.
- Preparando la evaluación final.

Estas actividades fueron desarrolladas por medio de dos formas de interacción: la presencial y otra por medio de diferentes medios tecnológicos, mediante correos electrónicos y vía telefónica.

Así mismo se aplica el cuestionario de habilidades de pensamiento por vía E-mail y telefónica; y se realiza una segunda invitación esta para atender a los estudiantes de manera individualizada con el objeto de atender a sus problemas y motivar para su permanencia dentro de la universidad.

Una vez obtenido los cuestionarios se procedió a realizar la tabulación de datos y posteriormente se realizó el análisis, interpretación y discusión de resultados.

## **2.6. Recursos**

Para llevar investigación y el desarrollo del proceso de mentoría, se utilizó recursos humanos, materiales, institucionales y Económicos los mismos que constituyen un elemento importante en la elaboración del presente trabajo, los cuales se describen a continuación:

### **2.6.1. Humanos**

- Equipo gestor del proyecto de mentoría.
- Directora de Tesis.
- Estudiantes del primer ingreso.

### **2.6.2. Institucionales – Materiales**

- Utpl.
- Biblioteca Central –Quito.
- Computadora.
- Internet.
- Teléfono.
- Hojas de papel bond.
- Cámara.

### **2.6.3. Económicos**

- Internet
- Copias e impresiones
- Carpetas
- Teléfono

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

En este apartado se presenta la interpretación, el análisis y la discusión de los resultados obtenidos mediante la aplicación de diversas herramientas de recolección de datos, aplicados a los estudiantes de primer semestre de la MaD.

### 3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

La presente información se obtuvo a través del cuestionario de habilidades de pensamiento aplicado a los mentorizados mediante on-line y vía telefónica; cuya información obtenida se procedió a procesar en tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación.

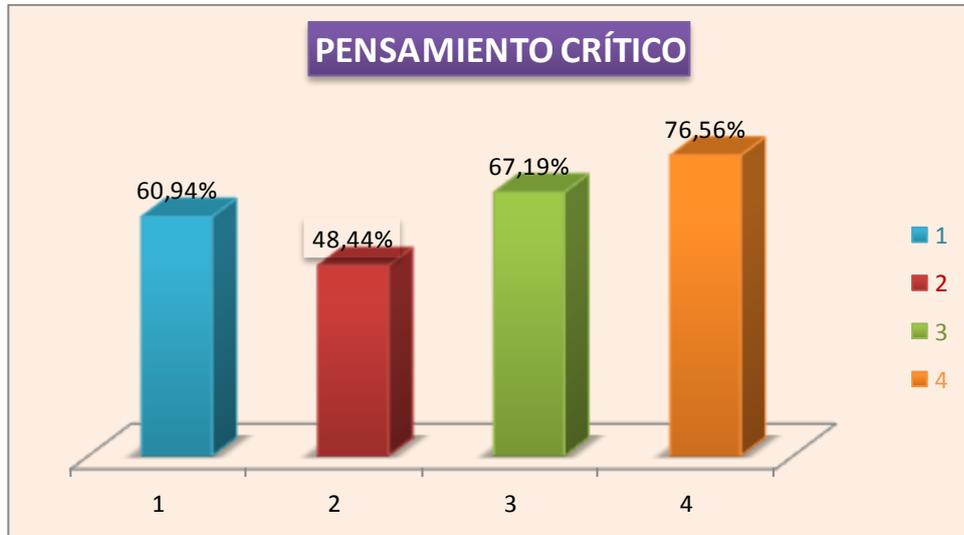
Tabla 1. Habilidades de pensamiento.

<b>HABILIDADES DE PENSAMIENTO.</b>										
	Pensamiento crítico		Tiempo y lugar de estudio		Técnicas de estudio		Concentración		Motivación	
Estudiantes	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<b>1</b>	39	60,94	36	90	54	75	25	62,50	43	67,19
<b>2</b>	31	48,44	19	47,50	39	54,17	28	70	42	65,63
<b>3</b>	43	67,19	27	67,50	59	81,94	22	55	44	68,75
<b>4</b>	49	76,56	23	57,50	48	66,67	23	57,50	45	70
<b>Total:</b>	<b>63,28 %</b>		<b>65,63 %</b>		<b>70 %</b>		<b>61 %</b>		<b>67,89%</b>	

Fuente: Cuestionario Habilidades de pensamiento (UTPL).

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

Gráfico 1. Habilidades de pensamiento: Pensamiento crítico.



Fuente: Cuestionario de Habilidades de Pensamiento (UTPL)

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

Según los resultados globales que arrojan el grupo de mentorizados con referencia al ámbito de pensamiento crítico, de la tabla 1 se puede apreciar un porcentual de 63,28% correspondiente a una calificación buena; existiendo en esta dimensión un ligero declive por parte de los mentorizados en el porcentaje sostenido. La concentración es un factor importante como señala Campos (2007) cuando existe en una persona un alto nivel de pensamiento crítico esta será capaz de manejar adecuadamente problemas complejos, intercambiar puntos de vista, asumir posiciones y llegar a conclusiones; permitiendo a la persona el empoderamiento e independencia de sus actos, así como la autorrealización personal y profesional (pág. 13).

Por consiguiente es importante que se enseñe a los estudiantes a ser personas críticas y reflexivas a empoderarles a ser constructores de su propio conocimiento a través de estrategias de estudio; ya que para facilitar el aprendizaje los estudiantes deben saber analizar con criterio toda información y procesarla de manera adecuada para entenderla correctamente. Es así como el pensamiento crítico viene a ser como un motor fundamental dentro del aprendizaje, ya que evidentemente un alto nivel de pensamiento crítico está relacionado directamente con el éxito en los estudios.

Gráfico 2. Habilidades de pensamiento: Tiempo y lugar de estudio.



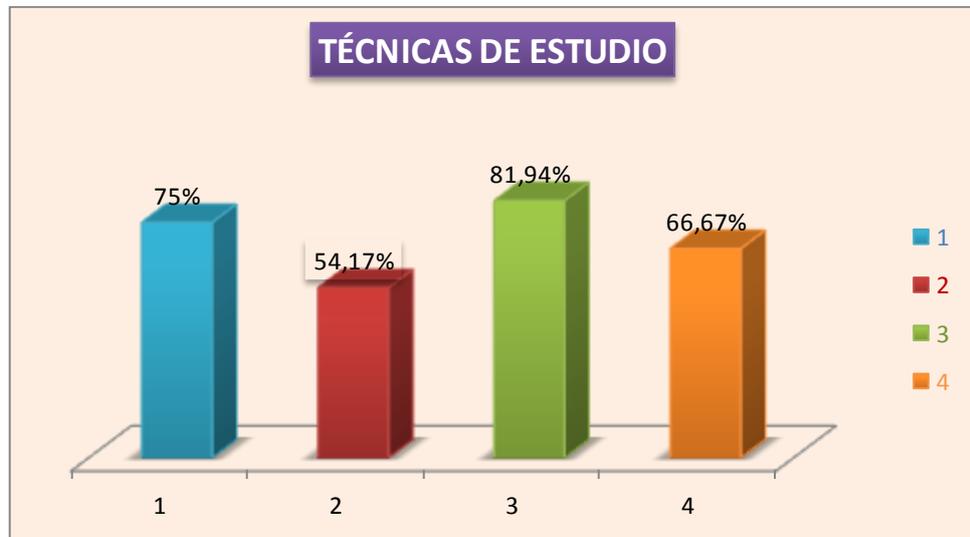
Fuente: Cuestionario de Habilidades de Pensamiento (UTPL)

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

Con respecto al ámbito tiempo y lugar de estudio el grupo de mentorizados arrojan un porcentual de 65,63% correspondiente a una calificación buena; existiendo en esta dimensión un ligero declive con un nivel medio de concentración. Al respecto se menciona que estudiar siempre en el mismo lugar, tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar evita distracciones y pérdida de tiempo, se debe tratar de buscar un sitio que reúna las condiciones adecuadas, por lo que se ha constatado de manera empírica que un lugar solitario facilita la concentración; Así también el tiempo como orden se traduce en horario que se debe cumplir de manera realista proponiéndose metas razonables que sean alcanzables; bajo estas condiciones de estudio, el rendimiento académico puede mejora notablemente (Rubio, 2012, págs. 212-217).

De manera que resulta de vital importancia que los estudiantes aprendan a planificar el tiempo en pro de los objetivos que desean alcanzar; así como también crear un lugar adecuado para sus estudios libre de distracciones e interrupciones con los materiales necesarios que favorezca la concentración; por lo que una muy buena planificación del tiempo y un lugar con condiciones óptimas para el estudio son factores que se convierten en buenos hábitos que influyen en forma directa y significativa en el rendimiento académico de los estudiantes.

Gráfico 3. Habilidades de pensamiento: Técnicas de estudio.



Fuente: Cuestionario de Habilidades de Pensamiento (UTPL)

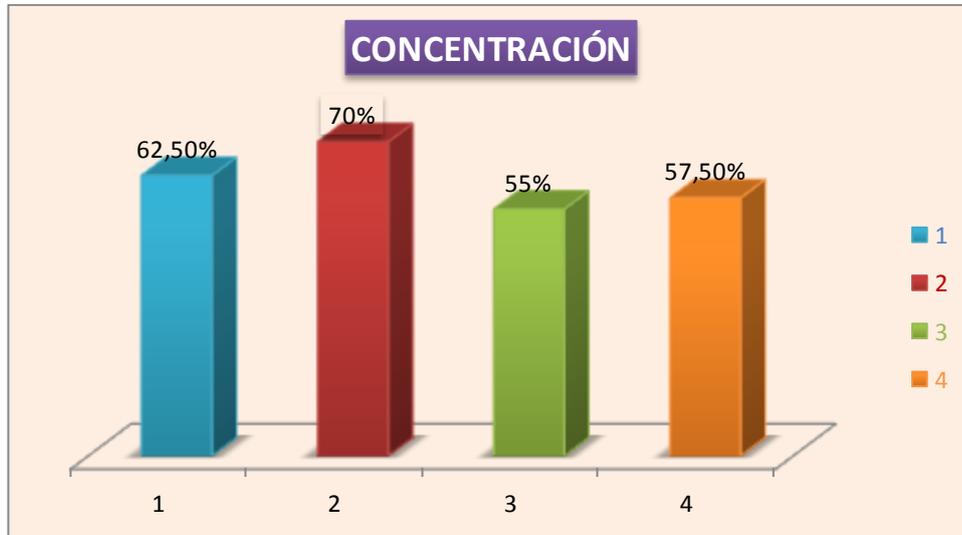
Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

A partir de los resultados globales se puede evidenciar un porcentual de 70% en ámbito técnicas de estudio; por lo que se considera que el grupo de mentorizados manejan muy buenas técnicas de estudio. Al respecto Gonzáles, Gonzáles, Rodríguez, Núñez, & Valle (2005) manifiestan, los estudiantes que desarrollan técnicas eficaces de estudio; es decir conocen qué estrategias y técnicas utilizar, y cuando se debe usarlas, pueden interpretar su experiencia de estudio de forma significativa y, por lo tanto, termina teniendo un buen conocimiento, de lo que ocurre en su mente cuando estudio. Por lo cual puede afirmarse que el estudiante emplea un método eficaz de estudio y es capaz de tomar decisiones ajustadas a las diversas tareas, actividades y materias, lo cual facilita el éxito en su aprendizaje (pág. 9).

Por consiguiente se puede concluir que el manejo y la utilización de técnicas de estudio como: la lectura, subrayado, esquemas, mapas conceptuales, mentefactos y resúmenes son imprescindibles para un aprendizaje eficaz; así mismo la práctica de estas diversas técnicas de estudio pueden desarrollan en los estudiantes una amplia gama de habilidades que facilitan la adquisición de nuevos aprendizajes de manera significativa.

Por tanto se propone que los estudiantes conozcan y utilicen las técnicas más adecuadas con la finalidad de que su aprendizaje sea eficiente y gratificante de manera que al aplicar las técnicas de estudio su esfuerzo se vea reflejado en el conocimiento adquirido y por ende en el mejoramiento de su rendimiento académico.

Gráfico 4. Habilidades de pensamiento: Concentración.



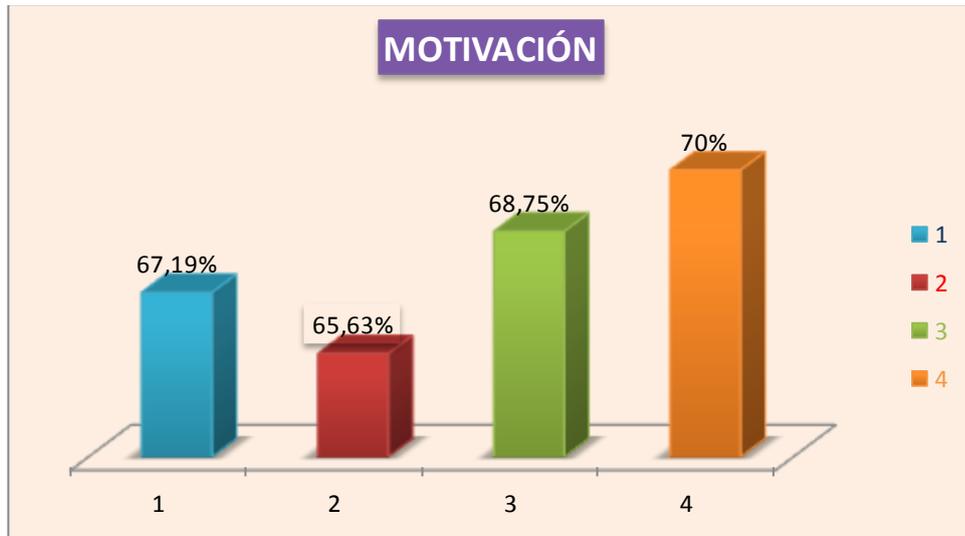
Fuente: Cuestionario de Habilidades de Pensamiento (UTPL)

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

Según los resultados globales que arrojan el grupo de mentorizados con referencia al ámbito de concentración, se puede evidenciar un porcentual de 61% correspondiente a una calificación buena; existiendo en los estudiantes un nivel medio de concentración. A lo referente González, González, Rodríguez, Núñez, & Valle (2005) manifiesta los estudiantes en innumerables situaciones necesitan un alto grado de concentración para la atención como es en la lectura de libros, de texto, en el tratamiento de información, en los materiales de estudio, en las situaciones de exámenes; de esta manera la concentración termina convirtiéndose en una clave fundamental para el resultado final del estudio (pág. 14).

De manera podemos concluir que es importante que los estudiantes desarrollen niveles altos de concentración, ya que esta habilidad; como las otras habilidades mencionadas anteriormente pueden establecer a través de la práctica; un alto nivel de concentración facilita la adquisición de información lo cual beneficia positivamente al estudio.

Gráfico 5. Habilidades de pensamiento: Motivación.



Fuente: Cuestionario de Habilidades de Pensamiento (UTPL)

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

Con respecto al ámbito de la motivación el grupo de mentorizados arrojan un porcentual global de 67,89% correspondiente a una calificación buena; existiendo en esta dimensión un nivel medio de concentración por lo que se puede apreciar, los mentorizados se encuentran motivados en una buena medida con referencia a sus estudios. Así pues Sequeira (2007) manifiesta para tener éxito en el estudio de cualquier materia es necesario que el estudiante se sienta motivado de manera que así ampliara su campo de interés, se incentivara su capacidad de concentración y retención de conceptos. (pág. 4)

Es así que podemos concluir que para que los estudiantes puedan obtener un buen rendimiento académico es necesario que tenga desarrollado un excelente nivel de motivación ya que así pondrán mantener suficiente interés por estudios.

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

La presente información se obtuvo a través de: cuestionario de necesidades de orientación, aplicado a los mentorizados en el primer encuentro presencial de mentoría; de las conversaciones que se ha mantenido y de las preguntas que plantaban en el trayecto del desarrollo de la mentoría, por lo cual esta información es analizada a continuación.

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

El 100% de los estudiantes mentorizados, manifestaron tener necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia esto debido a que anteriormente sus estudios secundarios habían estado cursado mediante el sistema de educación presencial, así también algunos de ellos han dejado de estudiar ya algunos años y no están familiarizados con el manejo de las tics; por lo cual fue necesario asesorarles sobre el manejo del EVA, de la guía didáctica y del sistema de evaluación a distancia con la finalidad de apoyarles para una adecuada inserción y adaptación.

De manera que respecto a este ámbito Freixas & Ramas (2014) menciona que al estudiante hay que ofrecerle una orientación sistemática para apoyar su avance académico conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, de manera que se adapte, integre, permanezca y egrese. (págs. 13 -14)

En consecuencia se considera necesario brindarle al estudiante del nuevo ingreso una orientación adecuada de acuerdo a las necesidades que se le presenten para poderle dar la ayuda y el asesoramiento adecuado de manera que los estudiantes logren integrarse y adaptarse y continúen sus estudios hasta su culminación.

Es así que se logró que los mentorizados adquieran conocimientos acerca del funcionamiento de la modalidad, manejo del Eva y de la guía didáctica.

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

En cuanto a este tipo de necesidad el 100% de estudiantes mentorizados la presenta; por lo que manifestaban tener escasos conocimientos de cómo crear hábitos de estudios; de la utilización de técnicas estrategias de estudio para un aprendizaje efectivo; de la elección de número de créditos y de cómo resolver las evaluaciones presenciales y a distancia.

En este sentido Nogueira, Fernández, Muradás y Porta (2005) mencionan que para una adecuada orientación académica de los estudiantes de educación a distancia se debe

utilizar las nuevas tecnologías como herramientas imprescindibles para mejorar la orientación en este nivel. (pág. 1622).

Es así que con los estudiantes mentorizados se realizaron acciones encaminadas a solventar las necesidades mencionadas por medio de e, mail, chat, teléfono además de dos encuentros presenciales; pues así se logró en buena parte de que los mentorizados tengan conocimientos sobre hábitos, técnicas y estrategias de estudio; resolución de las evaluaciones y de la elección de número de créditos de acuerdo a su disponibilidad de tiempo para el próximo ciclo académico.

### **3.2.3 De orientación personal**

El 100% de estudiantes mentorizados manifestaron, tener necesidades de orientación personal, acerca de su inseguridad de poder avanzar con sus estudios, combinación de estudios versus trabajo y familia; y conflictos a nivel familiar que les causaba situaciones de estrés.

Al respecto Álvarez y Gonzales (2008) mencionan que la orientación personal se centra en el estudio y resolución de problemas personales, de índole fundamentalmente psicológico y relacional que afectan al rendimiento académico del alumnado (pág. 64).

De ahí que se recrea la importancia de brindarle al estudiante del nuevo ingreso un espacio al dialogo y de empatía sobre las situaciones personales que están interfiriendo con sus estudios académicos. Al respecto con los estudiantes se dio apertura al dialogo, con motivación constante, sugiriendo alternativas para que combinen de manera acertada el ámbito académico y familiar distribuyendo el tiempo y aprendiendo a controlar ciertas situaciones a nivel personal.

### **3.2.4 De información**

El 75% de mentorizados manifestaron necesidades de información acerca de las modalidades de pago, de becas y ayuda para el estudio, del acceso y descarga de los libros y guía didáctica.

En cuanto a este tipo de necesidad Pinto (2014) señala “Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación.

Por lo que es importante que el estudiante aprenda a identificar la necesidad de información que presenta; de ahí para proporcionarle la ayuda necesaria.

Es así que adquirieron conocimientos acerca de las modalidades de pago, de becas y del manejo de la web de la universidad.

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

Al respecto como mentor puede mencionar que al inicio algunos estudiantes mentorizados mostraron actitudes de desconocimiento acerca del proyecto de mentoría; así como otros mantenían pocas expectativas sobre este proceso ya que manifestaron que al inicio del ciclo académico se les había asignado otro mentor y les habían invitado a una reunión que nunca se concretó; pero a medida de la insistencia y en algunos al final; por vía telefónica, e-mail y los dos encuentros presenciales se logró comunicar los beneficios del proyecto y motivar, por lo que se reflejó un impacto positivo para la consecución de sus estudios.

En cuanto a la mejor lección aprendida como mentor puedo destacar dos; la primera es que con perseverancia se puede llegar hacia el estudiante y la otra es obtener la satisfacción de orientar y ayudar a los estudiantes en sus diversas necesidades y en la situación de dificultades que se encontraban haciéndoles conscientes de que se puede cambiar esa situación si se lo proponen, además de darles a conocer aspectos académicos y personales que deben tener en cuenta para continuar sus estudios con éxito.

Sobre el impacto de los beneficios del proyecto de mentoría se manifestó en la reinserción para la continuidad de sus estudios y en la promoción de algunos de los mentorizados. Así las consultas realizadas por los estudiantes estuvieron principalmente relacionadas con el sistema de evaluación, elección y aprobación de los créditos, envío de evaluaciones por el e-mail, manejo del mismo y situaciones de índole personal.

Las dificultades encontradas se relacionan principalmente con la dificultad para comunicarse tanto vía E-mail y telefónica, constantemente con los estudiantes mentorizados que viven en la zona rural la cual obstaculizó la labor del mentor.

De manera personal puedo afirmar que formar parte del proyecto de mentoría brindó beneficio mutuo tanto al mentor como mentorizado; es así que el mentor logró desarrollar algunas habilidades profesionales y el estudiante mentorizado se encaminó para que dé pasos firmes en su vida universitaria y personal.

### **3.4 Valoración de la mentoría**

Una vez terminado el proceso de mentoría, se procedió a realizar la valoración de la misma; desde dos puntos de vista la primera de los mentorizados y la segunda del mentor.

Es así que para el mentor el proceso de mentoría fue muy bueno ya mediante el desarrollo de actividades de orientación permitió aplicar conocimientos adquiridos durante la formación académica y desarrollar habilidades y destrezas acorde a rol profesional. En cambio para los mentorizados en gran medida fue bueno, el proceso de mentoría; pues visualizaron a este proceso como un apoyo ya que les permitió tener más seguridad y decisión así como también sentirse motivados e informados para la continuidad de sus estudios superiores a distancia.

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

El 75% de estudiantes mentorizados pudieron acudir a los encuentros presenciales mostrando interés; el 25% se comunicó siempre; el 75% rara vez. Los motivos por los que se comunicaron fueron para pedir ayuda en descargar el material bibliográfico, envió de evaluaciones a distancia, consulta de notas y horarios de evaluaciones presenciales.

La comunicación fue encaminada a apoyar, motivar, direccionar y dar alternativas para la resolución de dificultades en el emprendimiento al estudiante de su nueva etapa académica de manera que logre continuar sus estudios; así mismo se compartió material bibliográfico que se me facilitó por el Equipo Gestor de mentoría por el EVA.

Los medios tecnológicos como el correo electrónico, chat, celular y teléfono fueron de gran ayuda para poder llegar a los mentorizados.

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

La motivación fue constante entre consejero, mentor y mentorizado; así mismo en el mentor presento momentos de frustración en ocasiones que no se podía contactar con los mentorizados y con la continuidad de la elaboración del informe; a través de focalizar la atención en lo realmente estaba haciendo y lo que tengo que lograr mediante paciencia, flexibilidad y perseverancia fueron las acciones para superar la frustración.

### 3.4.3. Valoración general del proceso.

El proceso de mentoría fue evaluado con los siguientes componentes

- Utilización de recursos
- Metodología
- Objetivos
- Participación del grupo
- Utilidad
- Desempeño del mentor
- Organización

La evaluación de los componentes antes mencionados en gran medida fue satisfactoria, ya que se brindó la información necesaria resolviendo dudas e inquietudes y proporcionando la ayuda necesaria a los mentorizados.

Es así que los estudiantes mentorizados consideraron al proyecto de mentoría un gran aporte en su formación académica; por ende expresaron que este proceso debería iniciarse junto al inicio del ciclo académico.

Por lo que se considera importante que este proyecto de mentoría se siga aplicando en los estudiantes del nuevo ingreso en todos los centros asociados ya que arroja resultados positivos proveyendo de beneficios tanto a mentores como mentorizados.

En lo personal haber participado en el proyecto de mentoría represento una gran experiencia de reflexión y solidaridad; en donde como estudiante egresado de psicología me permitió aportar de manera significativa al proceso de inserción, adaptación y aprendizaje; a los estudiantes del nuevo ingreso de la modalidad a distancia; así también la relación de ayuda a los mentorizados facilito entender el funcionamiento de la modalidad a distancia, proporcionar motivación para la continuidad de sus estudios de tal manera prevenir el abandono temprano.

### **3.5 FODA de procesos mentoría desarrollada**

#### **FORTALEZAS (F)**

- Proyecto educativo universitario innovador
- Propone una relación triádica de ayuda mutua
- Desarrolla habilidades de investigación
- Utiliza medios tecnológicos
- Previene el abandono temprano de los estudiantes
- Se enfoca en el desarrollo integral del estudiante, abordando todas sus esferas para dar la ayuda necesaria

#### **OPORTUNIDADES (O)**

- Presta ayuda y asesoramiento a estudiante del nuevo ingreso
- Oportunidades de incorporación a estudiantes egresados
- desarrollo y aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas relacionados con el rol profesional
- Mejora la calidad de gestión educativa

#### **DEBILIDADES (D)**

- Se integra a mediado de un ciclo académico
- Experiencia limitada del mentor
- Desconocimiento y poco interés en la participación de los mentorizados

#### **AMENAZAS (A)**

- Se trata de un proyecto piloto, por ende puede ser que no se dé continuidad al mismo y puede reemplazarse por otro.
- Dificultad en la comunicación entre mentores y mentorizados
- Desconocimiento de los beneficios en los estudios por parte de los mentorizados.

### 3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Las problemáticas encontradas en el desarrollo de la mentoría de plasman a continuación

**Tabla 6. MATRIZ DE PROBLEMATICAS**

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Poco conocimiento sobre el proceso de mentoría y sus beneficios por parte de los mentorizados	no existe una adecuada socialización del proyecto a los mentorizados	Falta de interés hacia la mentoría por lo que lo toman como algo no importante en sus estudios.	Mentor y mentorizados
Falta de conocimiento por parte del mentor acerca de los procesos de la Universidad	Desconocimiento acerca de los procesos administrativos y tecnológicos que ha implementado la Universidad	Información limitada hacia los mentorizados	Mentor
Limitada comunicación con estudiantes mentorizados que viven en la zona rural	no tienen acceso con facilidad a los medios electrónicos y escasa cobertura telefónica	Obstruye la acción orientadora del mentor y la relación de ayuda mentor-mentorizado	Mentor y mentorizados
Inasistencia de mentorizado a la reunión presencial	Cuestiones familiares	Mentoría irregular	Registro de asistencia
Suspensión de una reunión presencial	Cuestiones laborales	Perdida de la gestión de orientación e interacción con los mentorizados	Convocatoria

Fuente: Guía didáctica UTPL

Elaborado por: Bustamante, B. (2015).

#### 4. CONCLUSIONES

- Mediante la mentoría se logró orientar a los estudiantes de primer ciclo; proveyendo de herramientas que permitieron mejorar los logros académicos y su incorporación al sistema de educación a distancia.
- Entre las necesidades que presentaron los estudiantes de primer ciclo estuvieron relacionadas con las necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia, de orientación académica, de orientación personal y así mismo presentaron necesidades de información relacionados con aspectos administrativos y académicos.
- Se desarrollaron acciones a través de un taller presencial, entrevistas, orientaciones vía online y telefónica; las cuales a nivel académico consistieron en compartir información sobre métodos, técnicas de estudio, importancia de planificar, las metas, proyecto de vida académico, ser estudiante universitario e instrucciones para manejo del EVA; a nivel personal las acciones estuvieron encaminadas a fortalecer la motivación, reestructuración cognitiva y autosugestión.
- La ejecución del proyecto de mentoría estuvo vinculado de manera directa con la calidad de gestión educativa; por lo tanto permitió intercambiar información mediante la participación y comunicación entre mentor –mentorizados logrando así ejercer acciones en base a las necesidades detectadas aportando de manera significativa al aprendizaje.
- La mentoría como estrategia de orientación desarrolló mecanismos de ayuda, a los estudiantes del nuevo ingreso (mentorizados), facilitando su inserción adaptación a la vida universitaria; en el estudiante egresado (mentor) apporto de manera significativa a la formación profesional, potenciando habilidades de: comunicación, relaciones interpersonales, manejo de grupos y a la resolución de problemas; desarrollando así competencias necesarias que demanda el campo laboral.
- El proceso de mentoría se sustentó en una relación triádica: consejero, mentor y mentorizados desarrollando ayuda mutua y de autorrealización personal a través de una relación de confianza; compartiendo experiencias como estudiantes de la modalidad a distancia.

- Se logró elaborar el trabajo de fin de titulación, en una acción humanística de solidaridad con los estudiantes del primer ciclo; culminando la formación profesional de manera satisfactoria.

## 5. RECOMENDACIONES

Al concluir el presente trabajo de investigativo presento las siguientes sugerencias:

- El Equipo gestor del Proyecto de Mentoría socialice a tiempo y de manera oportuna los beneficios del proyecto a los estudiantes de los primeros ciclos académicos de Modalidad abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Es imprescindible capacitar a los estudiantes egresados para que asuman el rol de mentores de tal manera adquieran conocimientos y competencias que les permita conducir de manera adecuada los procesos de mentoría.
- Se dé continuidad al proyecto de mentoría con todos los estudiantes del nuevo ingreso en base a las necesidades detectadas en el proyecto piloto; ya que es una estrategia eficaz de orientación para un buen desarrollo académico y de tal manera disminuir la tasa de abandono temprano en los estudiantes de la modalidad a distancia.
- El centro asociado Tena debe proveer manera oportuna información a los estudiantes acerca de los procesos administrativos de la UTPL; para que tengan conocimiento acerca de los trámites que deben realizar con referencia al ámbito académico.

## **6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA**

### **1. Título:** Manual para el Mentor

### **2. Justificación:**

Para cumplir con el rol de mentor, es necesario que cuente con los conocimientos y herramientas necesarias de manera que pueda asumir con entusiasmo, compromiso y responsabilidad el desarrollo de la mentoría.

Por ende el presente manual está diseñado para iniciarlo en esta apasionante y solidaria labor de mentoría, en donde usted podrá contar con una guía práctica que le ayude a formarse como mentor, adquiriendo las competencias necesarias y un perfil óptimo que le permita desarrollar con éxito su rol de mentor.

Así mismo le proporcionamos información valiosa que no solo le permitirá adquirir conocimientos, sino que también podrá desarrollar habilidades destrezas y aplicar estrategias con el fin de que pueda ofrecer una ayuda de calidad a los mentorizados.

En consecuencia es necesario que tenga en cuenta que los estudiantes del primer ciclo académico presentan diversas necesidades, por lo tanto la mentoría es una estrategia de orientación óptima para proporcionar la ayuda y asesoramiento de acuerdo a las necesidades específicas que presentan.

### **3. Necesidades de orientación y mentoría:**

Las necesidades de orientación que presentaron los estudiantes de primer ciclo académico estuvieron relacionadas con las necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia; escaso conocimiento del funcionamiento de la modalidad, del manejo del EVA, de la guía didáctica y del sistema de evaluación a distancia.

En cuanto a las necesidades de orientación académica; se evidencio escasos conocimientos en el manejo y aplicación de metodología, hábitos y técnicas de estudio.

En relación a las necesidades de orientación personal; se detectó inseguridades, temores referente a sus estudios, y así mismo presentaron necesidades de información relacionados con aspectos administrativos y académicos como; escaso conocimiento de modalidades de pago, de becas, ayuda para el estudio; así también limitado conocimiento del manejo de la web de la universidad.

## **4. Objetivos:**

### **3.1. Objetivo General**

- Elaborar un manual de mentoría que sirva de guía para la formación de mentores a nivel universitario.

### **3.1. Objetivos Específicos**

- Proporcionar de elementos conceptuales que coadyuve a comprender lo que es un mentor y e identificar el perfil del mismo.
- Dotar de estrategias a los futuros mentores para que puedan ejercer su función de ayuda de manera óptima.
- Compartir acciones a seguir en un proceso de mentoría.

## **5. Definición de mentor**

Se define al mentor como aquel estudiante de un curso más avanzado que cuenta con amplios conocimientos y que cumple con las funciones de ayudar, guiar y asesorar a otro estudiante; en el proceso de superación de necesidades y fortalecimiento de habilidades en base a sus experiencias, estableciendo una relación de mutuo aprendizaje.

El mentor es una persona que facilita y favorece el aprendizaje de los nuevos estudiantes, mediante la motivación y la resolución de las necesidades que presentan.

## **6. Perfil del mentor**

Un mentor deberá contar con los siguientes aspectos:

- Ha de ser una persona entusiasta, comprometida, sincera, neutral y responsable.
- Debe poseer interés en desarrollar a otros.
- Disponer de tiempo para ejercer la ayuda necesaria
- Querer y tener la capacidad de guiar, apoyar, asesorar y sugerir posibles soluciones a las problemáticas presentes en los estudiantes.

- Contar con amplio desarrollo de habilidades interpersonales: capacidad de comunicación, escucha activa, generador de confianza, empatía, capacidad de resolución de problemas, saber entender las necesidades de los estudiantes tomar decisiones y capacidad de motivar.
- Predisposición a la adquisición de nuevos conocimientos.
- Como formador debe ser un referente a seguir, por ende debe poseer un amplio bagaje de valores y cualidades.

#### **7. Acciones y estrategias de Mentoría.**

- Contactar oportunamente a los estudiantes y socializar la acción que se va a llevar a cabo con ellos.
- Determinar las necesidades reales de los estudiantes del nuevo ingreso mediante la aplicación de cuestionarios y comunicación directa con los estudiantes.
- Establecer acuerdos entre el mentor y mentorizados acerca de la participación en el proceso y de las fechas de reuniones presenciales que se llevaran a cabo durante el periodo académico.
- Proponer y desarrollar actividades en base a las necesidades que presentan los estudiantes.
- Impartir información mediante encuentros presenciales, vía telefónica y online.
- Generar situaciones que favorezca a la construcción de aprendizajes significativos en los estudiantes.
- Mantener una comunicación constante para fortalecer la confianza y los aspectos motivacionales.
- Proporcionar retroalimentación relacionada con los aprendizajes adquiridos.
- Evaluar la acción de mentoría mediante entrevistas o encuestas.

## ÁMBITOS DE ACCIÓN

### ÁMBITO 1: Necesidades de orientación y de apoyo general

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO DE ESTUDIANTES</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/ MEDIOS</b>
Desconocimiento de los servicios que brinda el centro.	Organizar una reunión presencial con el apoyo de la coordinador (a) del centro para dar a conocer los beneficios que ofrece el centro.	Centro asociado UTPL. Tripticos. Diapositivas, infocus y computadora
Limitado conocimiento de las ayudas para el estudio que proporciona la universidad.	Proporcionar material en PDF, por medio de e-mail y explicación vía telefónica referente a los tipos de becas, las formas de pago y la función tutorial que ofrece el profesor docente de cada asignatura.	Materia en PDF. Internet, computadora y teléfono.
Limitado conocimiento de la plataforma virtual de la Universidad.	Asesoría vía internet y telefónica del manejo del E-Books, Eva (enviar evaluaciones a distancia, chats, foros). Matriculas en línea y tramites académicos.	Guía general de educación a distancia de la utpl. Instructivo de trámites académicos Instructivo de manejo del eva. Internet, computadora y teléfono.

### ÁMBITO 2: Necesidades académicas

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO DE ESTUDIANTES</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/ MEDIOS</b>
Planificación del estudio	Reunión presencial para la ponencia de un taller de la planificación y el éxito en los estudios.	Centro asociado UTPL. Diapositivas, infocus y computadora
Como estudiar de manera eficaz	Compartir material vía internet y dar asesoría telefónica sobre hábitos, técnicas y estrategias de estudio eficaces a la hora de estudiar.	Internet, computadora y teléfono.
Problemas para adaptarse a la metodología docente	Proporcionar información sobre el uso de la tecnología de los docentes para proporcionar una buena enseñanza - aprendizaje	Internet, computadora y teléfono.
Desconocimiento de las asignaturas de libre	Asesorar sobre la durabilidad de la carrera,	Guía general de educación a distancia de la utpl.

configuración	contenidos de las materias de libre configuración a elegir.	Trípticos de las carreras. Internet, computadora y teléfono.
Poco conocimiento del sistema de evaluación	Proporcionar y explicar material educativo referente al tema.	Internet, computadora y teléfono.

### ÁMBITO 3: Necesidades socio-personales

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO DE ESTUDIANTES</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/MEDIOS</b>
Limitado conocimiento de la importancia de la toma de decisiones y el cumplimiento de las mismas.	Taller de la práctica de valores como desarrollo personal.	Centro asociado UTPL. Trípticos. Diapositivas, infocus y computadora, marcadores y papel.
Dificultad para combinar el estudio, trabajo y familia.	Proporcionar información de cómo realizar un plan semanal, combinando estas tres responsabilidades.  Incentivar a la práctica de deportes y recreación en familia como mecanismo de combatir el estrés.	Internet, computadora y teléfono.
Desmotivación referente a su porvenir.	Comunicación telefónica e invitaciones a un café desarrollar un pensamiento positivo mediante auto- aserciones frases de motivación constantes.	Internet, computadora y teléfono.

## 8. Recursos

Humanos: Consejero, Mentor y Mentorizado.

Materiales: impresora, teléfono, computadora y infocus

Económicos: autofinanciamiento por el mentor.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (1997). *Investigación Evaluativa en Documentación*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=GlgXwKRXIWYC&pg=PA47&lpg=PA47&dq=Line+%281974%29,+define+necesidad+de+informaci%C3%B3n+como+%E2%80%9Caquello+que+un+individuo+debe+poseer+para+la+realizaci%C3%B3n+de+su+trabajo,+su+investigaci%C3%B3n,+su+estudio,+su+re>
- Aguilera, F. (2001). *Técnicas de Estudio a Distancia y Presencial*. Quito: Albazul Offset.
- Aldás, M. (2013). *La Educación a Distancia y Virtual en Ecuador*. Ediloja: Loja.
- Álvarez, M., & Bisquerra, R. (2012). *Orientación educativa. Modelos, áreas, estrategias y recursos*. Málaga - España: Wolters Kluwer .
- Alvarez, P., & Gónzales, M. (2008). *Análisis y Valoración Conceptual Sobre las Modalidades de Tutoría Universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-AnalisisYValoracionConceptualSobreLasModalidadesDe-2541039.pdf>
- Amor. (2012). *La Orientación y la Tutoría Universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior*. Obtenido de Modelo de Acción Tutorial: <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/7665/556.pdf?sequence=1>
- Ávila, C. (2009). *La Mentoría entre Compañeros en la Universidad: Un Medio para la Acogida e Integración de los Alumnos de Nuevo Ingreso*. Obtenido de [http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clabes/ST\\_2\\_Acceso\\_Integracion/8\\_SanchezC\\_Mentoria.pdf](http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clabes/ST_2_Acceso_Integracion/8_SanchezC_Mentoria.pdf)
- Bermudez, M. (1993). *La Orientación al Estudiante en La Universidades a Distancia*. Obtenido de Situación Actual y Perspectivas: <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/anali/texto/iie1993v7n1-2p79-98.pdf>
- Bisquerra, R. (2006). *Orientación Psicopedagógica y Educación Emocional*. Obtenido de <http://www.ub.edu/grop/catala/wp-content/uploads/2014/03/Orientaci%C3%B3n-psicopedag%C3%B3gica-y-educaci%C3%B3n-emocional.pdf>
- Blanco, A., Velazco, P., Domínguez, F., & Quintas, S. (2009). La Mentoría en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Mentoring y Coaching*, 174.
- Campos, A. (2007). *Pensamiento Crítico*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=sMEhKEqQqR0C&printsec=frontcover&dq=pensamiento+critico&hl=es&sa=X&ei=LqIIVYv3GqO0sATguoHQAaw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=pensamiento%20critico&f=false>
- Carr, R. (1999). *Alcanzando el Futuro: el Papel de la Mentoría en el Nuevo Milenio*. Obtenido de <http://www.peer.ca/spanish1.pdf>

- Center for Health Leadership & Practice. (11 de enero de 2003). *Guía de Mentoría*. Obtenido de <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1304&context=esence>
- Center for Health Leadership & Practice. (noviembre de 2003). *Guía de Mentoría*. Obtenido de <https://nationaalethicscenter.org/resources/7245/download/55.pdf>
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la Personalidad*. Mexico: Pearson.
- Ferré, J., Tobajas, F., Córdoba, M., & Armas, V. (2009). *Guía Para la Puesta en Marcha de un Programa de Mentoría en un Centro Universitario*. Obtenido de <http://raptor.ls.fi.upm.es/redmentoriamentoria/files/GuiaPuestaEnMarcha.pdf>
- Florido, R., & Florido, M. (2003). *La Educación a Distancia sus, Retos y posibilidades*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/EaDretos.pdf>
- Freixas, M., & Ramas, F. (2014). *Un modelo de tutoría para la educación a distancia*. Obtenido de El Caso de la UNAM: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.virtualeduca.org%2Fponencias2014%2F150%2Ffreixasramasvirtual.docx&ei=KZbiVKG2H8GrggTA84HoAQ&usg=AFQjCNFKKZDLSu5kzZTh\\_ecR4nFuzFOPQA&bvm=bv](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.virtualeduca.org%2Fponencias2014%2F150%2Ffreixasramasvirtual.docx&ei=KZbiVKG2H8GrggTA84HoAQ&usg=AFQjCNFKKZDLSu5kzZTh_ecR4nFuzFOPQA&bvm=bv)
- García, L. (2002). *La educación a distancia de la teoría a la práctica*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/GARCIA\\_ARETIO\\_Lorenzo-CAP\\_1-Bases\\_conceptuales-libre.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/GARCIA_ARETIO_Lorenzo-CAP_1-Bases_conceptuales-libre.pdf)
- García, M. (2001). *La Evaluación de la Intervención Mediante Programas de Orientación*. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5001/mjg01de12.pdf?sequence=1>
- Gil, B. (2002). *El Servicio de Orientación en la Universidad*. Obtenido de [http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002\\_07\\_05.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002_07_05.pdf)
- Gímenez, P. (30 de Noviembre de 2001). *Programa Amigo: un intento de resolver los problemas de convivencia en un IES marginal*. Obtenido de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/605/00120081000548.pdf?sequence=1>
- González, R., González, J., Rodríguez, S., Núñez, J., & Valle, A. (2005). *Estrategias y Técnicas de Estudio*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xPSOk5FaWCYC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+estudio+pdf&hl=es&sa=X&ei=rwcJVYHVDIwYNvCphJAH&ved=0CC8Q6AEwAw#v=onepage&q&f=false>
- Gorchs, R., & Molinero, J. (2013). *La Mentoría en la EPSEM: un Caso Particular*. Obtenido de [http://xx1cuiet.webs.upv.es/ponencias/91/ponencias\\_definitivas/cuiet\\_52\\_\\_14-06-13.pdf](http://xx1cuiet.webs.upv.es/ponencias/91/ponencias_definitivas/cuiet_52__14-06-13.pdf)
- Grajales, T. (Enero de 2002). *Hábitos de Estudio de Eestudiantes Universitarios*. Obtenido de sitio web [File: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/habitosdeestudio-libre.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/habitosdeestudio-libre.pdf)

- Kanunk, S. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Wqj9hlxqW-IC&pg=PA104&dq=necesidades+de+autorrealizaci%C3%B3n+segun+maslow&hl=es&sa=X&ei=6SASVbOLAoLIsATanoDoBw&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=necesidades%20de%20autorealizaci%C3%B3n%20segun%20maslow&f=false>
- Lorenzana, L. (17 de mayo de 2013). *Psicología Motivacional*. Obtenido de <http://psicologiamotivacional.com/la-piramide-de-maslow-las-necesidades-de-las-personas/#>
- Manzano, N., Martín, A., Sánchez, M., Riquez, A., & Suárez, M. (2012). *El Rol del Mentor en un Proceso de Mentoría Universitaria*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/EL%20ROL%20DEL%20MENTOR%20EN%20UN%20PROCESO%20DE%20MENTOR%C3%8DA%20UNIVERSITARIA.pdf>
- MENTOR/National Mentoring Partnership. (2005). *Cómo Construir un Programa de Mentoría Exitoso Utilizando los Elementos de la Práctica Efectiva*. Obtenido de [http://www.mentoring.org/downloads/mentoring\\_414.pdf](http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf)
- Moncada, L. (2014). *La integración académica de los estudiantes como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior*. Obtenido de <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/file/archivo/volumen17-2/laintegracion.pdf>
- Musito, G., Herrero, J., Cantera, L., & Montenegro, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Barcelona: Oberta UOC Publishing. SL.
- Newstron, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-Hil.
- Nogueira, M., Fernández, M., Muradás, M., & Porta, M. (2005). *EL Uso de las Tic para la Orientación Educativa a Distancia*. Obtenido de <http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/documentos/congreso/VIIIcongreso/pdfs/198.pdf>
- Pairazamán, M., & Mejía, C. (2011). *La Acción Tutorial en la Modalidad a Distancia para Estudiantes de la Facultad de Educación*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.virtualeduca.info%2Fponencias2012%2F148%2FACCIONTUTORIALMAXICAR.docx&ei=4vPjVMTbHMSigwSKqoOYBQ&usg=AFQjCNEgOgepPlMkhpnHNOHvNVSnk08pAw>
- Pinto, M. (2014). *Necesidades de Información*. Obtenido de [http://www.mariapinto.es/e-coms/nece\\_info.htm](http://www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm)
- Puig, M., Sabater, P., & Rodríguez, N. (2012). *Necesidades Humanas*. Obtenido de Evolución del Concepto: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuiglob.pdf>
- Romero, M. (s/a). *Algunas Técnicas Pedagógicas Utilizadas en la Enseñanza en Línea*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/30-120-1-PB.pdf>

- Rubio, M. (2009). *Orientación y Metodología para la Educación a Distancia*. Loja: Ediloja.
- Rubio, M. (2012). *Nuevas Orientaciones y Metodología para la Educación a Distancia*. Loja: Ediloja.
- Rubio, M. (2014). *Guía general de educación a distancia*. Loja: Ediloja.
- Salmerón, H. (2006). *Los Servicios de Orientación en la Universidad*. Obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3453/b15760406.pdf?sequence=1>
- Sanchés, M., Manzano, N., Rizqués, A., & Suarez, M. (2011). Evaluación de un Modelo de Orientación Tutorial y Mentoría en la Educación Superior a Distancia. *Revista Educación*, 723- 724.
- Sánchez, M. (1998). *Las Funciones y Necesidades de Orientación en la Universidad*. Obtenido de <http://saestuc.ucol.mx/Documentos/Lecturas/INV%20NECESIDADES%20DE%20ORIENTA.pdf>
- Sánchez, M., Manzano, N., Martín, A., Oliveros, L., Rísquez, A., & Suárez. (2009). *Enfoquez y Experiencias Para Avanzar en el Desarrollo de Personas y Conseguir Mejores Resultados*. Obtenido de [http://innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_09.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf)
- Sánchez, M., Manzano, N., Suárez, M., Rísquez, A., Oliveros, L., Martín, A., y otros. (2009). *Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: Tutoría, Mentoría y E Mentoría*. Obtenido de <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2751/SEG08.pdf?sequence=1>
- Sanchiz. (5 de enero de 2009). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Obtenido de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/modpsico.pdf>
- Sanchiz, M. (5 de enero de 2009). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Obtenido de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/modpsico.pdf>
- Santana Vega, L. (2009). *Orientación Educativa E intervención Psicopedgógica*. Madrid: Pirámide.
- Sequeira, G. (2007). *Las mas eficaces Técnicas de Estudio*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8sgm4DQVHAIC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+estudio&hl=es&sa=X&ei=Yf8IVdfSFYafgwSyoYO4DA&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20estudio&f=false>
- Valverde, A., Covadonga, M., García, E., & Romero, S. (2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos Educativos*, 87- 112.
- Valverde, M., Ruiz, C., Garcia, E., & Romero, S. (2003). *Innovación en la Orientación Universitaria: La Mentoría omo Respuesta*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470%20(9).pdf
- Vásquez, E. (3 de julio de 2013). *Orientación Educativa*. Obtenido de <http://suite101.net/article/orientacion-educativa-a43622#.VN-DheaG-4y>
- Veláz de Medrano, C. (2007). *Competencias, deontología, formación y profesionalización de los orientadores*. Granada - España: I Congreso Internacional de Orientación Educativa, Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

**ANEXOS**

**ANEXO. 1****CARTA DE COMPROMISO**

Yo, Blanca Rosa Bustamante Roman, con C.I 1500871155, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de psicología para el periodo agosto – abril 2015; **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de TENA ”**, y realizar todo 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. 1500871155



## ANEXO. 3

## HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

<b>Apellidos y nombres</b>	
<b>Carrera/titulación</b>	
<b>Email</b>	
<b>Teléfono convencional</b>	
<b>Teléfono celular</b>	
<b>Email</b>	
<b>Skype</b>	
<b>Trabaja</b>	<i>Si ( ) No ( ) Tiempo parcial ( ) Tiempo completo</i>
<b>Hora para contactar</b>	
<b>¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?</b>	
<b>¿Por qué eligió la carrera?</b>	

## ANEXO. 4

**PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE MENTORÍA CON  
ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
A DISTANCIA DEL CENTRO ASOCIADO "TENA"**

*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, en este sentido reflexionemos y escribamos.

**2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:**

.....

.....

.....

.....

.....

**2 Temores (miedos) sobre mis estudios:**

.....

.....

.....

.....

.....

**Mi compromiso**

.....

.....

.....

.....

.....

### ANEXO. 5

#### REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

*Fuente: Sánchez, MF. (2009)*

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

## ANEXO. 6

### CUESTIONARIO 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 estudios	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 de proyecto profesional.	
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores.	

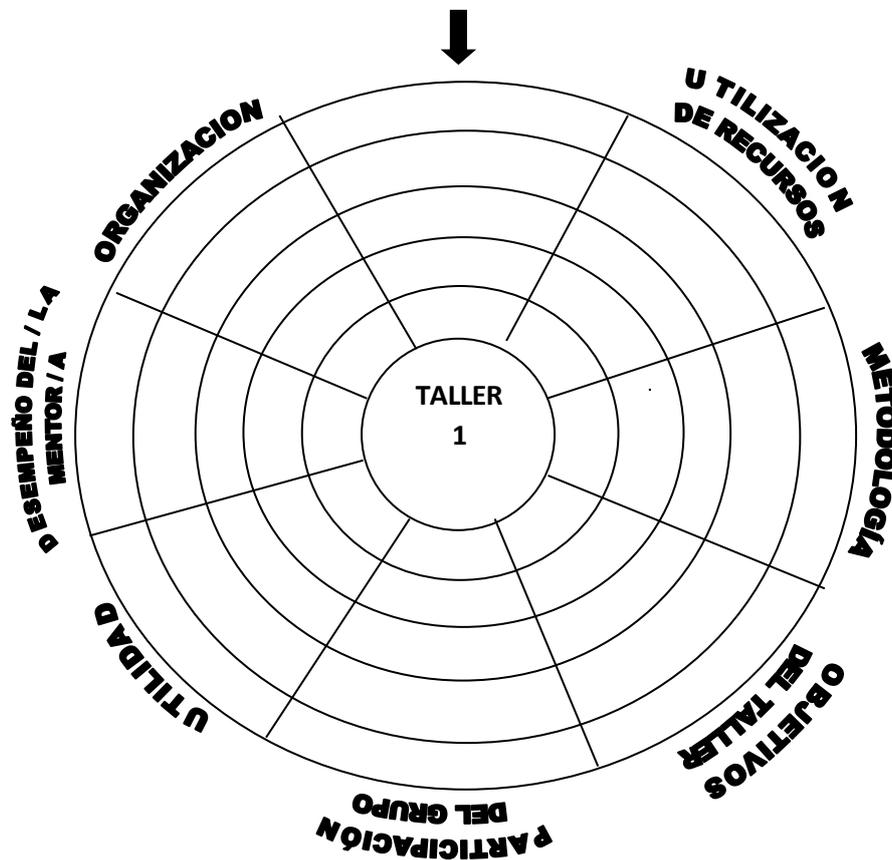
- 3. Valore ahora su grado de satisfacción la orientación recibida acerca de los mismos procesos administrativos en la UTPL.**

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.7

## EVALUACIÓN DEL TALLER Y DEL DE PROCESO DE MENTORÍA



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

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

## ANEXO. 8

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO.

Fuente:  
**Dr. Alberto Acevedo Hernández**  
**Psic. Marcela Carrera Alvarado**

Nombre:						
Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s)		
PENSAMIENTO CRÍTICO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			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.					
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 a puntas 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 ya 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.						
<b>CONCENTRACIÓN</b>	<b>Columna X</b>			<b>Columna Y</b>		
	<b>Frecuencia que lo haces</b>			<b>Dificultad para hacerlo</b>		
	<b>Siempre</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Muy difícil</b>
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.						

<b>MOTIVACION</b>	<b>Columna X</b>			<b>Columna Y</b>		
	<b>Frecuencia que lo haces</b>			<b>Dificultad para hacerlo</b>		
	<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Muy Difícil</b>
56. Considero mis estudios como 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 cumpla						

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.						

## ANEXO. 9

## REGISTROS DE ASISTENCIA


**UTPL**  
 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

REGISTRO DE ASISTENCIA

Tema: Conociéndonos

Lugar: Tena Fecha: Sábado 27-12-2014

N	Nombres y Apellidos	Titulación	Número de Cédula	Firma
1	Milton Bone Wanguimo Baudu	Abogacía	160039026-4	
2	Manuel Guemias Aguillo Castulla	Abogacía	0200498913	
3	Cristian Daniel Uiquin Macha	Psicología	1500906795	
4				
5				


**UTPL**  
 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

REGISTRO DE ASISTENCIA

Tema: Asesoría personal académica

Lugar: Tena Fecha: 2014-02-02-2015

N	Nombres y Apellidos	Titulación	Número de Cédula	Firma
1	Milton Bone Wanguimo Baudu	Abogacía	160039026-4	
2	Manuel Guemias Aguillo Castulla	Abogacía	0200498913	
3	Cristian Daniel Uiquin Macha	Psicología	1500906795	
4	Letty Elizabeth Greña Shigaango	Psicología	150198717	
5				

**ANEXO. 10**  
**FOTOGRAFÍAS DE ACTIVIDAD DE MENTORÍA**

