



**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 Cuenca, año lectivo 2014 - 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**AUTORA:** Robalino Iñiguez, María Gabriela

**TUTORA:** Vivanco Vivanco, María Elena, Mgs

**CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA**

**Año 2015**

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

Magister.

María Elena Vivanco Vivanco.

### **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 Cuenca, realizado por Robalino Iñiguez María Gabriela, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Robalino Iñiguez María Gabriela 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, Centro Universitario Asociado de Cuenca, de la Titulación de Psicología, siendo Mgs. María Elena Vivanco Vivanco directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 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 o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autora. Robalino Iñiguez María Gabriela

Cédula. 010401756-1

## DEDICATORIA

María Gabriela Robalino Iñiguez

*Este trabajo que representa una constante lucha de esfuerzo y superación, se los dedico con mucho cariño a mis padres, Iván y Cecilia, por haberme brindado todo su apoyo y comprensión, para alcanzar un objetivo propuesto y poder alcanzar mi sueño, a Dios por haberme dado la fuerza para seguir adelante y no rendirme, gracias de corazón a todas esas personas que estuvieron a mi lado durante todo este proceso y confiaron en mí, espero no defraudarles y poder seguir aprendiendo cada día más de cada uno de ustedes que fueron mi inspiración.*

## AGRADECIMIENTO

María Gabriela Robalino Iñiguez

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a los directivos de la Universidad Técnica Particular de Loja en especial al Departamento de Psicología, por haberme brindado las herramientas necesarias para poder culminar con mi carrera universitaria y cumplir una meta de muchas más que vendrán como profesional, a mi directora de trabajo de fin de titulación Mgs. María Elena Vivanco, quien con sus conocimientos y experiencia contribuyó al desarrollo eficaz de este trabajo.*

*De la misma manera a los directivos del Centro Regional Cuenca, por haberme dado la apertura para poder realizar mi trabajo de investigación, y en especial a los estudiantes de primer ciclo que fueron participantes de este proyecto.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. La orientación educativa.....	5
1.1.1. Concepto.....	5
1.1.2. Funciones de la orientación educativa.....	5
1.1.3. Modelos de orientación educativa.....	8
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.....	10
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.....	11
1.2.1. Concepto de necesidades.....	11
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).....	12
1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia.....	16
1.3. La mentoría.....	23
1.3.1. Concepto.....	23
1.3.2. Elementos y procesos de mentoría.....	25
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	29
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.....	32
1.4. Plan de orientación y mentoría.....	35
1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.....	35
1.4.2. Elementos del plan de orientación y Mentoría.....	36
1.4.3. Plan de orientación y mentorías para el grupo de estudiantes.....	40
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA.....	48

2.1. Diseño de investigación.....	49
2.2. Contexto .....	50
2.3. Participantes.....	54
2.5. Procedimiento.....	58
2.6. Recursos .....	61
<b>CAPÍTULO 3 RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	63
3.1.1. Pensamiento crítico .....	63
3.1.2. Tiempo y lugar de estudio.....	64
3.1.3. Técnicas de estudio.....	65
3.1.4. Concentración. ....	66
3.1.5. Motivación. ....	67
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes .....	69
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	69
3.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	71
3.2.4. De orientación personal.....	75
3.2.5. De información. ....	76
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	77
3.4. Valoración de mentoría.....	77
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).....	78
3.4.3. Valoración general del proceso.....	79
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado .....	81
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría .....	82
4. CONCLUSIONES .....	83
5. RECOMENDACIONES.....	85
6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA .....	86
7. BIBLIOGRAFÍA.....	92
8. ANEXOS.....	95

## RESUMEN

La educación a distancia requiere de mucho esfuerzo y dedicación debido a que el sistema educativo que enfrenta el estudiante posee características diferentes a la educación presencial.

El objetivo de esta investigación fue implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia en el Centro Asociado Cuenca, con la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, favoreciendo el aprendizaje significativo. Se establecieron acciones desarrolladas en base a un cronograma donde se estableció el vínculo Tutor-Mentor-Mentorizado.

Esta investigación se desarrolló con tres estudiantes de primer ciclo de la MaD de la UTPL. Fundamentando la teoría, metodología aplicada, observación y encuestas. Culminando con la elaboración del formato para el Manual del Mentor UTPL. La investigación concluye que el programa de mentorías fue exitoso, en especial cuando se motivó el interés por los estudios.

Es importante revisar este informe, en el que se observará los beneficios que trae consigo el programa de mentoría propuesto.

**Palabras claves:** mentoría, habilidades, necesidades, manual

## ABSTRACT

Distance education requires much effort and dedication because the education system faces the student has different characteristics than classroom education.

The objective of this research was to implement, develop and evaluate sustainable pilot mentoring project for undergraduate students of the Distance Learning Center in the Commonwealth Basin, with a view to promote the improvement of the quality of the processes of academic orientation and the emergence of a culture of support, promoting meaningful learning. Actions carried out on the basis of a schedule where the Tutor-Mentor-mentee established link was established.

This research was conducted with three undergraduates of the MaD UTPL. Basing the theory, methodology applied, observation and surveys. Culminating in the preparation of the format for the UTPL Mentor Manual. The research concludes that the mentoring program was successful, especially when the interest in studies were encouraged.

It is important to review the report, in which the benefits brought about by the proposed mentoring program will be observed.

**Keywords:** mentoring, abilities, needs, manual

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica Particular de Loja ofrece a los estudiantes las modalidades de estudio Abierta y a Distancia, por lo tanto corresponde a quienes cursen el primer ciclo desarrollar ciertas habilidades y estrategias de estudio que les permitan fortalecer sus aprendizajes, debido a que son los más propensos al abandono de sus estudios, ya que se encuentran solos y sin orientación para sus necesidades educativas. La modalidad a distancia exige al estudiante una mayor autonomía para gestionar su aprendizaje y desarrollar una serie de habilidades o competencias con el objetivo de alcanzar una formación integral.

Un estudio realizado por la Universidad Central del Ecuador en el 2012 sobre la deserción estudiantil, revela que el 41% de deserción se registra antes de terminar el primer semestre y entre las principales causas de deserción estudiantil están las nuevas responsabilidades, seguidos de los malos rendimientos y los conocimientos previos de la materia. Y la influencia del rendimiento en la decisión de abandono de los estudios está presente en el 52%. Por otra parte la UTPL en el 2013 en su investigación señala que la deserción estudiantil alcanzó el 51,65%, cuyos motivos están relacionados a la falta de orientación y conocimientos de técnicas de estudio.

Por tal motivo, fue importante la creación y aplicación de los procesos de mentoría por parte de la UTPL, los mismos que están acordes a los modelos educativos actuales que se desarrollan en la Educación Superior, estos se constituyen en una herramienta práctica para lograr que los estudiantes no abandonen sus estudios y promover la incorporación de nuevos profesionales.

Por medio de este estudio se identificó las necesidades de orientación y habilidades de estudio de los estudiantes, siendo el punto de partida del proceso de mentoría. Recordemos que las generaciones pasadas no tuvieron este tipo de oportunidades y fue muy difícil superar aquellas dificultades académicas que se presentaron, pero ahora, este programa beneficia al estudiante, a la sociedad y a la universidad.

Para valorar la efectividad del programa de mentoría fue necesario investigarlo, para esto se empleó diferentes estrategias que parten desde la comunicación, la motivación y la interacción con el mentorizado, usando herramientas tecnológicas de comunicación e intercambio de información, como: contactos telefónicos, correos electrónicos, talleres presenciales, foros web, para la aplicación de encuestas y tests sobre habilidades de pensamiento, técnicas de estudio y

necesidades de orientación. Cuyos resultados fueron los que permitieron el desarrollo de la mentoría.

Se logró 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. Para conseguir estos objetivos fue necesaria la intervención de mentores que fueron alumnos que cursan los últimos años o egresados de la UTPL, y los consejeros que son los docentes designados por la misma institución, ofreciendo en ambos casos una orientación académica, personal y profesional adaptada a cada uno de los niveles educativos, la misma que debe realizarse de manera continua y personalizada.

El presente informe cuenta con los fundamentos teóricos cuyas temáticas abordadas son: la orientación educativa, las necesidades de orientación, la mentoría y el plan de orientación y mentoría. Siguiendo con el estudio, se elaboró el apartado de metodología y resultados con su correspondiente análisis y discusión, evidenciándose la trascendencia de la investigación. A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones para continuar con los programas de mentoría de forma efectiva. Finalmente se realiza una propuesta de un “Manual del mentor”, el cual aspira a la participación activa de todos los involucrados en el proceso de mentoría, el cual conlleva a la revisión de los postulados de varios autores, cuyas enseñanzas analizadas, sintetizadas fueron aplicadas y evaluadas en el proceso de mentoría.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

## **1.1. La orientación educativa**

### **1.1.2. Concepto**

Para Bisquerra (1998) la orientación educativa se trata de un proceso continuo, que debe ser considerado como parte integrante del proceso educativo, que implica a todos los educadores y que debe llegar a todas las personas, en todos sus aspectos y durante toda su vida.

Por otra parte Martínez (2002) señala que es un proceso de acción continua, dinámica, integral e integrador, dirigido a todas las personas, en todos los ámbitos, facetas y contextos a lo largo de todo su ciclo vital y con un carácter fundamentalmente social y educativo.

Mientras que Santana (2003) nos dice que orientar es la transmisión de ideas y de criterios de valor que permiten al ser humano elegir entre varias opciones, que les sirven de guía a las personas en una cuestión esencial: qué hacer con sus vidas.

Una vez revisados estos conceptos, podemos entender a la orientación educativa como proceso educativo continuo y esquematizado de ayuda para la toma de decisiones del individuo.

A través de este tipo de procesos se busca crear en los alumnos y en las personas una independencia y una madurez que les haga tomar sus propias decisiones, basándose siempre en el conocimiento de las consecuencias que tiene estas decisiones. El orientador transmite unos conocimientos que el orientador hará suyos para moverse a lo largo de toda su vida.

### **1.1.3. Funciones de la orientación educativa**

Álvarez (1995) considera que, en la orientación profesional las principales funciones son:

1. Función de organización y planificación.
2. Función de diagnóstico.
3. Función de información y de formación.
4. Función de ayuda para la toma de decisiones.
5. Función de consejo.
6. Función de consulta.
7. Función de evaluación e investigación.

Mientras que la síntesis que propone Rodríguez (1995) sobre las funciones básicas de la orientación es la siguiente:

1. Función de ayuda encaminada a la consecución de la adaptación, para prevenir desajustes y adoptar medidas correctivas. Se intenta alcanzar la resolución de los propios problemas, para ello se crean servicios especializados de orientación educativa y vocacional dentro de los programas curriculares.
2. Función educativa y evolutiva dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades. Es una función que integra esfuerzos de profesores, padres, orientadores y administradores. «La adecuación al progreso evolutivo normal es una pieza clave y el profesor es protagonista fundamental del intercambio dinámico en este proceso que muchos asocian o asimilan a una verdadera instrucción» Rodríguez (1988).
3. Función asesora y diagnosticadora, centrada en aspectos referentes a la personalidad del orientado: cómo opera y estructura, cómo integra los conocimientos y actitudes y cómo desarrolla sus posibilidades. Los datos recogidos nunca deben provenir de un solo canal o programa de pruebas estandarizadas, sino de todo tipo de análisis personalizados y de los datos recogidos por diversidad de instrumentos.
4. Función informativa sobre la situación personal y del entorno, sobre aquellas posibilidades que la sociedad ofrece al educando: programas educativos, instituciones a su servicio, carreras y profesiones que debe conocer, fuerzas personales y sociales que puedan influirle, etc. También esta función debe hacerse extensiva a la familia del orientado y a sus profesores. (p. 116)

Por último, otro de los autores recogidos por Bisquerra (1998) es Riart Vendrell (1996), quien, a través del estudio de la literatura al respecto, realiza una reflexión y clasificación de funciones generales de la orientación, estructurando cada una de ellas en torno a las preguntas ¿en qué consiste?, ¿a quién se dirige?, y ¿cómo se ejerce?. La propuesta que realiza de las funciones es la siguiente:

1. Función de asesoramiento, comprende aquellas actividades encaminadas, en un sentido amplio, al proceso de ayuda de las personas, grupos e instituciones.
2. Función de consulta, consistente en pedir opinión a una persona.
3. Función de coordinación, o de gestión colaborativa y participativa.
4. Función de diagnóstico psicopedagógico de alumnos, grupos e instituciones.
5. Función de evaluación, actuaciones que permiten ajustar gradual y progresivamente la acción orientadora a las características y necesidades de los alumnos, grupos e instituciones; o bien, la determinación del cumplimiento de intenciones previas.

6. Función de formación, invade el tiempo de actuación o interrelación de los agentes orientadores y de los destinatarios potenciales.
7. Función de información, transmisión de datos, conceptos, actitudes, normas. (p. 116)

Una vez revisado las diferentes propuestas, a continuación se presenta una síntesis recogida de las propuestas de Bisquerra (1990), Álvarez (1995), Rodríguez (1995) y Riart Vendrell (1996):

1. Organización y planificación de la orientación: programas de intervención, sesiones de orientación grupal, material disponible.
2. Diagnóstico psicopedagógico, análisis del desarrollo del alumno, conocimiento e identificación.
3. Programas de intervención, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de orientación vocacional y de prevención.
4. Consulta, en relación con el alumno, con el profesorado, con el centro y con la familia.
5. Evaluación, de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas y autoevaluación.
6. Investigación, sobre los estudios realizados y generación de investigaciones propias. (p. 118)

Todas estas funciones están enfocadas a un mismo objetivo para que el profesional de la orientación cumpla de manera equitativa todas las funciones expuestas. Estas funciones se irán cumpliendo de acuerdo a las demanda que se tenga sobre las mismas, las necesidades existentes y son las que confieren entidad y sentido a la orientación educativa, siendo algunas de ellas tan amplias y con un número tan diverso de tareas que se han convertido en el punto de partida para los modelos de orientación educativa.

Hurst, Morrill y Oetting (1974) expusieron en un artículo citado por Bisquerra (1998) tres categorías de la intervención que se explican a continuación:

A. Objetivo de la intervención: a quién se dirige la acción orientadora:

1. Individuo: los clientes son atendidos individualmente.
2. Grupos primarios: familia, pareja y amigos íntimos.
3. Grupos asociativos: clase, claustro, compañeros y clubes.

4. Instituciones o comunidades: centro, barrio y ciudad.

B. Finalidad de la intervención: según ésta distinguimos tres tipos:

1. Terapéutica: intervención en las dificultades en la relación interpersonal y social, desde una perspectiva remedial o correctiva.
2. Preventiva: intervención con objeto de evitar problemas futuros.
3. De desarrollo: intervención para optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos.

C. Métodos de intervención: dependiendo de cómo se realice la intervención:

1. Intervención directa: relación directa con el sujeto (cara a cara).
2. Consulta y formación: medios con los que se puede influir en la población, ya sean directos o indirectos y, por tanto, a través de profesionales y para profesionales afines.
3. Medios tecnológicos: mass media (vídeo, TV, radio, informática, redes telemáticas, etc.), es decir, lo que se denomina nuevas tecnologías de la comunicación y de la información. Estos medios permiten mejorar y extender la influencia de la orientación. (p. 115)

#### **1.1.4. Modelos de orientación educativa**

Aunque no es fácil llegar a una clasificación de los modelos de intervención y orientación educativa, se citan tres autores más relevantes que proponen sus modelos de orientación. A continuación se realizará una breve descripción de cada uno de ellos:

Rodríguez (1993) nos ofrece probablemente la clasificación más completa de modelos de intervención en orientación educativa:

- a) Modelos de intervención directa o individualizada (modelo clínico o de Counseling).
- b) Modelos de intervención directa o grupal (modelos de servicios, modelo de servicios actuando por programas, modelo de programas)
- c) Modelos de intervención indirecta individual y/o grupal (modelo de consulta).
- d) Modelo tecnológico o de intervención por medios tecnológicos.

Bausela (2010) en su investigación para la universidad de León, España, cita a Rodríguez (1995) quien señala que los modelos de orientación se clasifican de este modo:

- a) Modelos Históricos: Frank Parsons (Orientación profesional, 1908) y el modelo que asimila la orientación y la educación (Brewer 1942, Meyer 1942, Hawkes 1945).
- b) Modelos más modernos (orientación como proceso clínico, de toma de decisiones o ecléctico).
- c) Modelos contemporáneos (centrados en la institución escolar y en las organizaciones educativas: orientación como constelación de servicios, reconstrucción social, acción intencional o facilitadora del desarrollo personal) (p. 2)

Bausela (2010) también cita a Bisquerra (1998) quien establece los siguientes modelos de orientación:

- a) Modelo clínico de atención individualizada (Counseling): atención individualizada basada en la entrevista.
- b) Modelo de Programas: se centra en la prevención de los problemas y el desarrollo integral de la persona. El cual sigue estas pautas: análisis del contexto para detectar una necesidad, formular objetivos, planificar actividades, realizarlas, y evaluación del programa).
- c) Modelo de consulta: la estrategia es asesorar a los mediadores (figura fundamental) que serán los que lleven a cabo los programas de orientación. La consulta establece una relación entre dos profesionales: un consultor (orientador) y un consultante (profesor, tutor), para que la acción de este último recaiga sobre el cliente.

Las fases de este modelo son: información y clarificación del problema, diseño de un plan de acción, ejecución y evaluación del plan de acción, y se dan sugerencias al consultante para que pueda afrontar la función de la consulta. (p. 2)

Cuando hablamos de modelos de orientación nos referimos a los modelos de intervención como estrategias para conseguir los resultados propuestos. De acuerdo a los planteamientos de los autores mencionados anteriormente se concluye que los tres modelos básicos de intervención son los siguientes:

- **Modelo Clínico o (Counseling):** centrado en la atención individualizada, donde la entrevista personal es la técnica característica.

- **Modelo Programas:** se propone anticiparse a los problemas. Su finalidad es la prevención de los mismos y el desarrollo integral de la persona.
- **Modelo Consulta:** la consulta colaborativa es el marco de referencia esencial. Se propone asesorar a mediadores (profesorado, tutores, familia, institución, etc.) para que sean ellos los que lleven a término programas de orientación.

Estos modelos son los que permitirán llevar a cabo la organización, planificación, ejecución y evaluación de un programa tanto en el sentido de orientación educativa como en el de mentorías.

### 1.1.5. Importancia en el ámbito universitario

Jaime (2011) en su publicación para la Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Cuba, *La orientación educativa como tarea inseparable de la extensión universitaria*, nos indica que la orientación educativa se constituye en un eje transversal que atraviesa toda la vida universitaria, ya que los estudiantes necesitan orientarse no solo con respecto a las particularidades de su profesión sino también acerca de cómo alcanzar una cultura general integral que les permita ubicarse desde lo profesional, lo personal y lo social, para dar respuesta o por los menos adquirir las herramientas para saber buscar información que les permita saber cómo resolver conflictos particulares o de relaciones interpersonales a través de una adecuada comunicación, que les garantice un desarrollo con éxito de cualquier actividad a las cuales debe enfrentarse ,debido a que el cambio que se produce en la vida de los alumnos al entrar a la universidad en oportunidades lo deslumbra pero en otros momentos los confunde y desorienta ya que las exigencias son mayores y en todos los casos apuntan hacia su vida futura. (p.1)

Mientras tanto, la Dra. Ortiz Bayona (2013) en su aporte de la Universidad Juárez del Estado de Durango, indica que la Orientación educativa y la tutoría suponen propuestas vinculadas en los procesos pedagógicos y con involucramiento activo de los actores que participan de la gestión institucional. En estos momentos se hace indispensable la intervención de la tutoría y la orientación educativa, para lograr en el proceso de transformación, los impactos que se buscan en el modelo de competencias genéricas, disciplinares y laborales de los egresados. En este contexto, los cambios en el currículo cumplen un papel central para la configuración de los sistemas educativos a partir de ofrecer renovadas actualizaciones orientaciones pedagógicas, didácticas, psicológicas, etc., y la importancia de la incidencia de los actores que intervienen en el logro y adecuación de los alumnos y la institución, para no ir más lejos. (p. 8)

Luego de lo revisado, se puede concluir que elevar la cultura del estudiante universitario es una urgencia por la necesidad que tiene el país de recibir un profesional mucho más preparado y con mayores posibilidades de asumir los nuevos retos que tiene nuestra economía y la sociedad en sentido general.

Relacionando estos dos aportes, podemos afirmar que en los momentos actuales se están rediseñando los roles de los distintos componentes personales de la sociedad, por tanto, dentro de la institución universitaria, la orientación educativa también rediseña el papel del alumno, ahora participará con un carácter más activo; es por ello que en el aspecto de su desarrollo cultural hay que propiciarle más comprometimiento y protagonismo, lo que se alcanzará como resultado del conocimiento pleno de sus características personales.

## **1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia**

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

En un sentido general, la necesidad es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. Puig, Sabater y Rodríguez (2012) en la Publicación de la Revista Aposta, de la Universidad de Barcelona, en el artículo “Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social” indican lo siguiente:

Desde la perspectiva de Marx (1848), él se centra sobre todo en el concepto de escasez o carencia, se entiende con ello la falta de bienes para cubrirla y su superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual. Marx distingue entre impulsos permanentes como el hambre y el instinto sexual, que se modifican en la forma de expresarlo según el contexto cultural, y los impulsos relativos, cuyo origen depende de la estructura social y de las condiciones de comunicación y producción. (Puig et al. 2012, p.2)

Mientras tanto que Durkheim (1893), a partir de sus teorías sobre la anomia (falta de normas), describe que los apetitos humanos son insaciables, y que sólo una autoridad moral puede parar las necesidades ilimitadas del ser humano. Este autor define los hechos sociales como formas de actuar, de pensar y de sentir, que son externos al individuo, siendo las características básicas que representan a dichos hechos, la exterioridad, la coerción y la colectividad. (Puig et al. 2012 p. 2)

Por su parte el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (1941), en cambio las clasificó como necesidades fisiológicas (grupo que nuclea al alimento, los líquidos para saciar la sed, las prendas de vestir y la vivienda); necesidades de seguridad (obtenidos a partir de sistemas y vínculos de protección y cuidado), necesidades de pertenencia (grupo donde aparecen el afecto, la amistad y el amor); necesidades de autoestima (relacionadas al prestigio, la capacidad para valerse por uno mismo y la obtención de triunfos); y las necesidades de autorrealización. Las mismas que serán abordadas en el siguiente apartado.

Después de revisar estos criterios, se entiende que todas las personas tienen una serie de necesidades que deben ser satisfechas. De lo contrario se generan estados conflictivos de frustración, ansiedad y agresividad. La necesidad supone una carencia, una falta de "algo" y genera un impulso que nos hace tender hacia su satisfacción. Estas necesidades pueden ser ignoradas. El individuo puede actuar como si no existieran, pero no por eso se suprimen o se eliminan. Se pueden satisfacer de un modo ordenado, produciendo satisfacción y felicidad. Pero cuando no se satisfacen las necesidades psicológicas, se produce malestar, inmadurez o conflicto, que pueden inducir a la frustración, amargura, e inclusive enfermedades psicosomáticas.

### **1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)**

En el libro de *Teorías de la personalidad* de Cloninger Susan, (2003) la autora señala:

Maslow (1941) postuló "la gente inicia su desarrollo con necesidades básicas (motivos) que no son perceptiblemente diferentes de la motivación animal. Conforme maduran y se satisfacen sus necesidades de orden inferior, las personas desarrollan motivaciones más exclusivamente humanas." Por tanto, la motivación cambia conforme ascendemos por una **jerarquía de las necesidades**, o motivo. Esta jerarquía consta de cinco niveles: cuatro niveles de motivación deficitaria y un último nivel que se denomina motivación del ser o autorrealización. (p.445)

A continuación se presenta la siguiente figura:

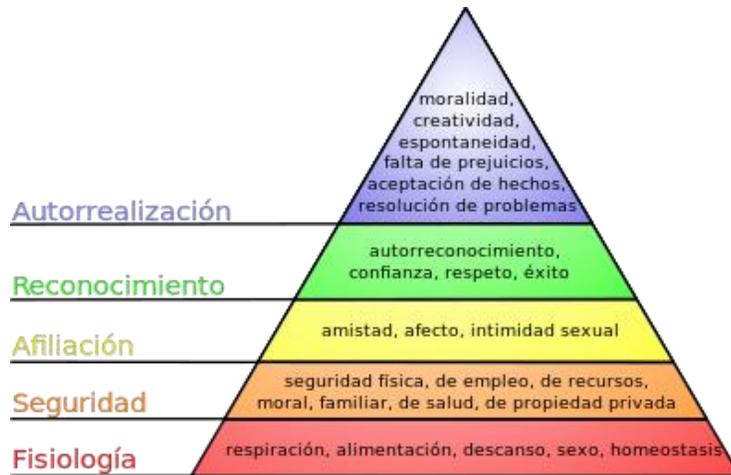


Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow  
 Fuente: Libro Teorías de la personalidad de Cloninger S.  
 Elaborador por: Cloninger S. (2003).

Los primeros cuatro niveles de la jerarquía de necesidades pueden entenderse como la motivación para superar el sentimiento de una deficiencia, y por eso se les conoce colectivamente como **motivación deficitaria**. En cualquiera de estos cuatro niveles, una **necesidad básica** que no se satisface da lugar a un deseo vehemente y dirige la acción para obtener su satisfacción. Esta satisfacción produce placer.

Cada necesidad debe satisfacerse, de manera más o menos adecuada, antes de que el individuo pueda ascender a una necesidad "superior". "De manera más o menos adecuada" no es una afirmación tan precisa como uno desearía. Los mismos eventos pueden satisfacer la necesidad de una persona pero no de otra. Maslow, (1941), ofrece cierta orientación al sugerir que la privación más seria es la que amenaza la personalidad, un ejemplo es la frustración sexual cuando se interpreta como rechazo o inferioridad. Sin esas amenazas agregadas a la autovalía, la privación se tolera con mayor facilidad y supuestamente no interfiere con el progreso en la jerarquía de las necesidades (p. 445:446).

A continuación se dará una breve explicación de las cuatro necesidades que señala Maslow como previas para llegar a la autorrealización, según lo explican los autores Elizalde Antonio, Martí Manuel y Martínez Francisco (2013) en la revista *Polis* de la Universidad Bolivariana de Chile:

**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.

**Necesidades de seguridad**, si las necesidades fisiológicas son satisfechas, o no constituyen un problema serio para la persona, las de seguridad se convierten en la fuerza que domina la personalidad.

**Necesidades de amor y pertenencia**, 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.

**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. Los trastornos y déficit en esta área generan sentimientos de inferioridad que se manifiesta como vivencias de vergüenza o de culpa. (p.4:5)

Una vez que las necesidades deficitarias se han satisfecho de manera más o menos adecuada, la persona funciona a un nivel superior al que Maslow denominó **motivación del ser**, en oposición a la motivación deficitaria. Este nivel es el pináculo del desarrollo y el centro de atención de la teoría de Maslow según Cloninger (2003) la misma que se la describe a continuación:

**Necesidades de autorrealización**, pertenecen al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas en la gradiente establecida por Maslow. Son difíciles de describir, puesto que varían de un individuo a otro, e incluye la satisfacción de la individualidad en todos los aspectos. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas. Las personas que se autorrealizan siguen las normas y modelos de conductas dictadas por la cultura en acuerdo con su sentido del deber, pero si éstas interfieren con su desarrollo, fácilmente reaccionan contra ellas. Entre ellas se encuentran las necesidades de satisfacer nuestras propias capacidades personales, de desarrollar nuestro potencial, de hacer aquello para lo cual tenemos mejores aptitudes y la necesidad de desarrollar y ampliar los metamotivos (descubrir la verdad, crear belleza, producir orden y fomentar la justicia). (Elizalde, et al. p. 4, 5)

Además en su artículo para la revista Polis, señalan que Maslow (1968) en sus investigaciones plantea la existencia de distintos tipos de necesidades que van ascendiendo, en una jerarquía, desde las necesidades más básicas y elementales para la supervivencia hasta llegar a la cúspide del desarrollo humano representado por la autorrealización. El principio holístico que da

unidad a toda la multiplicidad de necesidades humanas, es la tendencia a la aparición de una necesidad nueva y más elevada, cuando la inferior se ha completado por medio de una satisfacción adecuada. El niño que es lo suficientemente afortunado como para desarrollarse normalmente y bien, se sacia y cansa de los placeres que ha saboreado ya suficientemente y se lanza ansiosamente (sin que se le apremie) a placeres más elevados y complejos, a medida que se encuentran a su disposición sin peligro o sentimientos de amenaza. (p.6)

De esta manera, Elizalde et al. (2013) coinciden que el concepto central de la teoría de Maslow es el de la autorrealización, la que se define como: “la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena” Maslow (1968).

Al ascender de un estado a otro superior las motivaciones van cambiando, ya que las necesidades que se presentan de cada estado son diferentes. Maslow no ofrece una descripción amplia sobre el estado de trascendencia, posiblemente porque pocas personas han llegado a éste. Asimismo, sostiene que las personas están orientadas a emociones tiernas y de bien social y es el medio el que las corrompe.

Toda persona necesita apoyo para desarrollar las emociones y satisfacer sus necesidades básicas. De modo que el medio también cumple un papel importante al establecer las motivaciones y fomentar el tránsito de un estado a otro. Las personas, requieren encontrar los medios adecuados para satisfacer sus necesidades, de lo contrario no pueden pasar de un estado de necesidad a otro. Según Maslow, la satisfacción de las necesidades y las motivaciones ligadas a ellas son el impulso o dinamismo que conduce a los individuos a desarrollar su personalidad, en los diversos ámbitos de la vida. La insatisfacción de las necesidades trae consecuencias negativas para la persona, pues genera estados de frustración y egoísmo; y si la persona no supera una etapa difícilmente podrá pasar a la etapa siguiente; su desarrollo se estanca en esa etapa que no pudo superar. Idealmente, es posible llegar a la autorrealización que involucra el despliegue del sujeto en todas sus potencialidades, si bien en la realidad son escasos los que efectivamente lo logran. (p.6)

Maslow a través de sus estudios describió 16 características que las personas autorrealizadas deben presentar:

1. Punto de vista realista ante la vida.
2. Aceptación de ellos mismos, de los demás y del mundo que les rodea.

3. Espontaneidad.
4. Preocupación por resolver los problemas más que pensar en ellos.
5. Necesidad de intimidad y un cierto grado de distanciamiento.
6. Independencia y capacidad para funcionar por su cuenta.
7. Visión no estereotipada de la gente, de las cosas y de las ideas.
8. Historia de experiencias cumbre profundamente espirituales.
9. Identificación con la raza humana.
10. Relaciones profundamente amorosas e íntimas con unas pocas personas.
11. Valores democráticos.
12. Habilidad de separar los medios de los fines.
13. Sentido del humor vivo y no cruel.
14. Creatividad.
15. Inconformismo.
16. Habilidad para alzarse por encima del ambiente más que ajustarse a él. (p.8)

Por consiguiente, estas son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Mirar dentro de uno mismo en busca de respuestas implica asumir responsabilidad. Esto es en sí mismo un paso hacia la autorrealización.

### **1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia**

“Las instituciones universitarias de educación a distancia interactúan con su población estudiantil por intermedio de tres sistemas conectados entre sí. Ellos son: instrucción, entrega y administración de cursos, y servicios de soporte al estudiante” como lo cita, Bermúdez M, (1993), en el texto *Orientación al estudiante en las universidades a distancia, situación actual y perspectivas*. Así también nos explica que los dos primeros sistemas constituyen la esencia de la educación a distancia; de ahí que el interés de los investigadores y administradores en este campo se haya centrado, predominantemente en el estudio de los mismos, con el propósito de descubrir, constantemente, nuevas formas de incrementar su eficiencia. (p.78).

Para Sewart (1983), lo que en educación a distancia se entiende como orientación, es una función mediadora de amplio alcance, integrada por una variedad de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos. Este autor considera que es más fácil definir a la orientación en términos de lo que no es, y de esta

manera señala que es aquella que no implica un soporte directo a los estudiantes cuyos problemas son, esencialmente, de naturaleza física o mental.

En la investigación realizada por: Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Cuadrado y Pérez, (2008) para la revista Educación de España en su artículo *Servicios de atención a estudiantes*, se manifiesta que los servicios de orientación universitaria están tomando paulatinamente más relevancia y entidad en el conjunto de la Universidad, considerándose uno de los factores decisivos de calidad y de eficacia de las enseñanzas universitarias. En cada universidad, las funciones y actividades desarrolladas por los servicios de orientación adquieren particularidades, si bien es posible encontrar tendencias y características comunes. (p.329)

Reflexionando sobre estos aspectos e influenciados por el paso de los tiempos, los estudiantes universitarios están destinados a incorporarse en un plazo más o menos reducido de tiempo, a un contexto marcado por profundos cambios tecnológicos y sociolaborales, a un medio cada vez más complejo y competitivo. Esto exige una agilidad y una permanente respuesta de las universidades, entre otros campos, en el de la orientación académica y profesional, con el objetivo de ofrecer a sus estudiantes y egresados informaciones de calidad e instrumentos que les permitan tomar, de forma óptima, sus decisiones durante la realización de sus estudios universitarios y después, en su inserción laboral y en su desarrollo profesional.

#### **1.2.3.1. Necesidades de inserción y adaptación.**

Bermúdez (1993) señala que numerosos estudios realizados en el campo de la educación de adultos y a distancia (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990), han evidenciado, en primer lugar, que la autodirección no es una condición inherente, per se, a la naturaleza del adulto y, en segundo lugar, que los adultos que retoman al medio educativo después de años sin estudiar (como es el caso de muchos estudiantes universitarios a distancia) se sienten desorientados e inseguros en relación con sus habilidades para estudiar y para combinar, además, su "nuevo" rol de estudiantes con los otros roles que desempeñan en forma simultánea. Si a ello agregamos los problemas de aislamiento físico y psicológico que enfrenta el estudiante a distancia, así como otros propios de la naturaleza misma de su interacción con la institución educativa, no es sorprendente que muchos de estos estudiantes se sientan incapaces de "sobrevivir" dentro de esta modalidad y tiendan a desertar tempranamente de la misma.

En un estudio más actual realizado por Rubio (2014) señala que en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) se busca llegar a las distintas provincias del país para hacer accesible la educación superior a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acceder, o no pudieron hacerlo en su momento, a las universidades clásicas o presenciales. Pueden ingresar a ella los bachilleres que quieran culminar una licenciatura o pretendan profesionalizarse buscando la cualificación personal y les resulte difícil asistir a las universidades clásicas por diversas razones que se señalan a continuación:

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

Para Rubio (2014) la modalidad abierta y a distancia posibilita, por tanto, no sólo la profesionalización y formación universitaria a quien no puede o no pudo obtenerla de otra forma, sino que intenta llegar a todos aquellos que pretenden el logro de una segunda titulación, con la que se completa la formación de la primera y satisface las necesidades permanentes de actualizar conocimientos que el hombre moderno tiene, si no quiere quedarse a la zaga de un mundo que sufre cambios vertiginosos y exige una formación continua para hacer de su vida algo digno, sin tener que estar sometido a los avatares de la ignorancia ante los acontecimientos que el futuro le depara. (p. 31)

De esta manera observamos que a pesar de la diferencia de tiempo entre las publicaciones de los dos autores podemos decir que están de acuerdo en que se debe cumplir con el principio de igualdad de oportunidades que promulgan los organismos nacionales e internacionales,

permitiendo el acceso real a la educación superior a todas las personas que lo deseen, siempre y cuando reúnan los requisitos mínimos de haber obtenido el bachillerato.

Esa idea es la que hay que interiorizar en los estudiantes. Para conseguir el éxito, en la vida, hay que buscarlos a través de los medios dignos que puedan proporcionarlo, no sin nuestro esfuerzo y ética, sino contando con ellos y acertando en la elección de los medios más idóneos.

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

Conocer y entrenarse en hábitos y estrategias de estudio que potencien y faciliten la habilidad para aprender, son pasos claves para sacar el máximo provecho y conseguir el mejor rendimiento en los años de formación académica.

Jaimes y Reyes (2010) realizaron una investigación sobre los hábitos de estudio y su influencia en el aprendizaje significativo, donde explican que es necesario exponer la importancia de los hábitos y estrategias de estudio como un elemento fundamental en la construcción del aprendizaje significativo, para que el lector reflexione sobre la necesidad imperiosa de que el alumno cuente con estrategias que le permitan enfrentar tanto situaciones normales como extraordinarias en su proceso de aprendizaje (p. 21)

A continuación se presentan diez hábitos y estrategias de estudio que necesita el estudiante universitario a distancia propuesto por (Jaimes y Reyes, 2010, p.14) en la revista Tendencias pedagógicas, estos son:

1. Organizar el tiempo. Inicialmente debes determinar el tiempo que le dedicarás al estudio. A partir de esto podrás encontrar el equilibrio perfecto entre el estudio y tu vida personal.
2. Ser realista. Los estudiantes a distancia no le dedican todo su tiempo al estudio, por ello debes matricularte sólo en aquellas asignaturas que consideres viable aprobar. Es más motivador aprobar tres asignaturas de tres matriculadas, que las mismas tres si te matriculaste en seis.
3. Nuevas Tecnologías. Debes aprovechar todas las herramientas que ofrece Internet (aulas virtuales, foros, chats, redes sociales, etc.); estos recursos no sólo benefician el aprendizaje, sino que también funcionan como espacio de encuentro entre estudiantes, docentes y personal administrativo.

4. Motivación. Una de las principales virtudes de un estudiante a distancia es la constancia. Generalmente las personas que deciden estudiar a distancia no disponen de demasiado tiempo, por ello es necesario encontrar una motivación que te impulse a continuar estudiando.
5. Prioridades. Determina cuáles son las tareas que debes realizar de forma urgente; así como también es conveniente establecer metas diarias.
6. Resúmenes. Realiza resúmenes, esquemas y todo aquello que pueda resultar útil a la hora de hacer repasos generales en cada asignatura.
7. Ampliar conocimientos. Al momento de estudiar es importante consultar todas las fuentes bibliográficas que aparecen, la bibliografía será una de las herramientas principales para estudiar a distancia.
8. Preguntar. Es fundamental eliminar todas las dudas que puedan surgir, para poder avanzar sin obstáculos. Por lo cual, resulta necesario establecer una buena relación con profesores y tutores.
9. Cumplir con todas las tareas. Es importante realizar todas las actividades y exámenes en los plazos establecidos. De este modo podrás llevar al día las materias y también comprobar el fruto de tus esfuerzos.
10. Elegir el lugar correcto para estudiar. Debes encontrar un lugar con el menor número de distracciones posibles, donde te sientas cómodo y tengas buena iluminación, para así alcanzar una buena concentración. (Jaimes y Reyes, 2010, p. 30)

Una vez revisado las necesidades de hábitos y estrategias de estudio podemos decir que la educación superior precisa de sus alumnos altos niveles de conocimientos; por tal motivo, es fundamental analizar el desempeño y las conductas académicas del alumno de nivel superior, encaminadas al acto de estudiar y aprender.

### **1.2.3.3. De orientación académica**

La orientación universitaria, debe ser entendida como un proceso continuo de intervención conscientemente programada en respuesta a unas necesidades evaluadas previamente en el contexto social y universitario, es algo más próximo a nuestra realidad actual.

Toscano Cruz M<sup>a</sup> de la O, (2012) en la publicación para la Universidad de Huelva, España señala los aspectos a desarrollar en la orientación académico-profesional son los siguientes:

1. Conocimiento de sí mismo: aptitudes, intereses, personalidad, valores, rendimiento académico y estilo de aprendizaje.
2. Información académica y profesional: estructura del sistema educativo, modalidades de bachillerato, ciclos formativos, universidad y otras alternativas.
3. Optatividad: materias optativas y toma de decisiones.
4. Proceso de toma de decisiones: actitud, libertad y responsabilidad, aceptar un riesgo de error.
5. Proceso de transición a la vida activa: elaboración del currículum vitae y la entrevista personal, aproximación al mundo laboral, técnicas de búsqueda de empleo (p. 25).

Estos aspectos son acertados a nuestra realidad y que deben considerarse como parte fundamental para realizar el seguimiento y acertada orientación académica a nivel universitario.

#### **1.2.3.4. De orientación personal.**

El desarrollo personal es un aspecto determinante al cual hay que dirigir la atención, porque “la orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida” (Bisquerra, 2004, p.1); hecho posible a través de la ejecución de programas preventivos y específicos en todas las áreas de la educación.

Por otra parte, en la publicación de la revista Orientación, se consideran los criterios de Rodríguez (1.993) quien señala tres principios básicos de la orientación personal:

- a. Principio de prevención. Supone actuaciones de tipo proactivo; se trata de actuar antes de que surja el problema. La prevención como concepto comunitario, pone su énfasis en el grupo o comunidad, pretende reducir los riesgos de la totalidad de los miembros de un sistema, mejorando las condiciones existentes o previniendo posibles problemas.
- b. Principio de desarrollo. El principio de desarrollo implica una orientación que atienda a todos los aspectos del desarrollo humano. Supone considerar al individuo en un continuo crecimiento y la orientación como un proceso continuo dirigido al desarrollo integral de la persona. Dentro de este proceso, en algunos «momentos críticos» la orientación ha de ser particularmente intensa.

- c. Principio de intervención social. Según este principio la orientación no sólo ha de tener en cuenta el contexto en que se realiza, sino también la posibilidad de intervenir sobre el propio contexto. La actividad orientadora estará dirigida a la modificación de aspectos concretos del contexto. Así mismo, la orientación, desde esta perspectiva, tratará de ayudar al alumno a concienciarse sobre los obstáculos que se le ofrecen en su contexto y le dificultan el logro de sus objetivos personales, para que pueda afrontar el cambio necesario de dichos obstáculos. (p. 3)

Por lo tanto, se concluye en que la orientación personal se centra de manera más global en la potencialidad personal en todos sus ámbitos. Trata de guiar y acompañar a la persona en su proceso, generalmente en la resolución de su problema. Se trabaja desde el presente. Consiste en ayudar a la persona a que vea qué cambios puede hacer, en qué puede apoyarse para cambiar la situación. Es la persona la que tiene que tomar sus propias decisiones. Para ello, debemos de creer en la persona, en su potencial.

#### **1. 2.3.5. De información**

En el seno de las universidades, una de las necesidades más importantes es la información que se ofrece al estudiante, especialmente al inicio de su trayectoria universitaria. La transparencia en la transmisión de este conocimiento y la minimización o eliminación de la incertidumbre son dos objetivos esenciales para garantizar la calidad de la enseñanza superior. Por ello, han de evaluarse las posibles carencias informativas que pueda experimentar el estudiante, con el fin de adoptar las medidas necesarias que aseguren la calidad de la información. En este sentido, se considera que una información completa, dinámica, eficaz y eficiente es un pilar básico de un sistema democrático como es la universidad, como lo citan Gómez et al. (2000).

Mientras que Pinto (2014) realizó una publicación para la revista *Alfin Eess* de España donde 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. De las cuales podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- a. Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- b. Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca y centro de documentación.

- c. Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información. (p. 34)

Estos dos fundamentos teóricos son muy asertivos, y dejan en claro que en esta tarea juegan un papel clave la búsqueda; procedimiento documental mediante el cual podemos obtener el conjunto de informaciones y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se nos plantee. Una búsqueda bibliográfica responde siempre a unas necesidades de información previas, de tal manera que se puede considerar cualquier operación de búsqueda como la respuesta de un sistema a una demanda previa representada a través de unas necesidades de información. El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad.

### 1.3. La mentoría

#### 1.3.1. Concepto

En una publicación hecha por María Cristina Núñez del Río (2012) *La mentoría entre iguales, fundamentos básicos*, ella indica que la mentoría puede definirse genéricamente como un proceso de ayuda en el que hay una persona que ayuda (mentor) y otra que recibe esa ayuda ("mentorizado"). En palabras de Carr (1999) "es ayudar a aprender algo que no hubieras aprendido, o que hubieras aprendido más lentamente o con mayor dificultad, de haberlo tenido que hacer por tu cuenta".

El siguiente listado recoge una síntesis de los aspectos comunes que diversos autores comparten a la hora de entender el proceso de mentoría (mentoring):

- Proceso de ayuda y guía ante el aprendizaje y el desarrollo.
- Casi siempre se habla de desarrollo en general (personal, social, formativo...), aunque también se hace especial hincapié en el ámbito profesional.
- Beneficio mutuo.
- Supone ayuda o guía en la adquisición de conocimientos, habilidades o competencias.
- Ayuda sobre todo a una persona, pero también se puede aplicar a grupos u organizaciones.

- Especial énfasis para su desarrollo ante necesidades o en periodos de transición del desarrollo o aprendizaje (incorporación al mundo del trabajo o empresa, tránsito en los estudios, tránsito personal).
- Ayuda a desarrollar el máximo potencial de cada uno.
- Exige compromiso y confianza, aunque es más que una simple amistad.
- Se trata de una relación voluntaria y no obligada.
- Siempre es intencional, aunque puede ser planificada de forma general (con unos objetivos generales), o también no planificada. Pero nunca totalmente planificada y cerrada, ya que a lo largo del dicho proceso pueden surgir nuevas inquietudes, intereses o intenciones.
- Proceso a medio largo/plazo.
- Se puede basar en modelos o puntos de referencia, pero nunca supone hacer una clonación.
- Proceso no solo informativo, sino que se trata de un proceso constructivo buscando la optimización del aprendizaje y desarrollo máximo del potencial humano. (p. 3)

En otras palabras, aplicado al contexto de las organizaciones, la mentoría puede definirse como “un proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (estudiante/profesional más experimentado que dispone de los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar) y un estudiante/profesional novel, con la finalidad de paliar las necesidades de éstos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje” (Valverde, 2004).

Para Núñez del Río (2012) es importante destacar dos notas esenciales en todo proceso de mentoría:

- La experiencia compartida: cuando dos personas tienen experiencias similares pueden ayudarse mutuamente de forma más eficaz.
- La relación entre iguales: el proceso de ayuda puede ser muy eficaz cuando orientador y orientado están en el mismo estatus o nivel (no hay una relación de “poder” o superioridad del orientador frente al orientado). (p. 4)

Es imprescindible considerar que el aprendizaje es un proceso complejo que tiene lugar a lo largo de toda la vida. También es importante admitir que en dicho proceso no estamos solos. Y de acuerdo a lo citado por los dos autores podemos concluir que en este escenario, la mentoría supone ser una útil herramienta que favorece el desarrollo personal y profesional. Su potencial

se deriva de los lazos de unión que se van creando entre las personas implicadas en el proceso.

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

#### **1.3.2.1. *Elementos de mentoría.***

Para comprender los elementos que forman parte de la mentoría, sumamos ahora lo postulado por Single y Muller (1999) donde señalan que: “La mentoría consiste en una actividad interactiva que se establece entre un individuo con experiencia (el mentor) y otro con menos experiencia (el mentorizado), con el objetivo final de desarrollar las competencias y la capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad o más lentamente sin ayuda”.

Y de acuerdo a lo expuesto por Mentor (2010) y O’Neill y Harris (2005) entendemos que los principales elementos en el proceso de mentoría son: Consejero o Tutor, Mentor y Mentorizado, estableciendo por tanto una relación triádica, en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiante mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales.

- La figura del consejero (tutor), es desempeñada por un profesor del centro asociado, asegura la coordinación, el asesoramiento, el seguimiento y el apoyo constante a su grupo de compañeros-mentores y de estudiantes mentorizados a lo largo de todo el proceso.
- La figura del compañero-mentor es desempeñada por un estudiante de últimos cursos que ha logrado una buena adaptación académica y que ha adquirido competencias adecuadas de estudio. Para ello, el compañero-mentor/a debe abordar de forma óptima una serie de etapas o fases de actuación, en las que se trabaja progresivamente para lograr las metas propuestas según el plan previsto y para desarrollar en el estudiante mentorizado la capacidad para resolver sus propios problemas y tomar sus decisiones. (García Nieto et ál., 2005, p.39)
- Y por último la figura del mentorizado para Núñez (2012) es el estudiante que necesita ayuda. Habitualmente se piensa en los alumnos de primer curso que acaban de entrar

en la Universidad, pero pueden ser otros. El rasgo fundamental es que se trata de un aprendiz en la situación concreta que ha decidido de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación continuada de otra persona con mayor experiencia. Se encuentra en posición de desventaja para afrontar la situación actual (por encontrarse en un periodo crítico de transición, tener necesidades específicas en relación al momento presente, no contar con determinadas habilidades y experiencias para el desarrollo personal y/o profesional, incluyendo el aspecto académico). Esa desventaja es la que pretende paliar el mentor a lo largo del proceso de orientación.

Por lo tanto los consejeros, mentores y mentorizados, son la parte medular del proceso de mentorías, y la actividad está centrada y dirigida por el estudiante mentorizado, que ha de ser el protagonista del proceso en todo momento. Esto implica también una responsabilidad y un compromiso por su parte, encaminado a participar activamente en las actividades del programa, teniendo claro el papel que ha de ejercer cada uno de los elementos implicados.

### **1.3.2.2. Procesos de mentoría.**

Para poder llevar a cabo los procesos de mentoría es necesario revisar sus elementos para su incorporación a la práctica, para de una forma segura construir un programa de mentoría de alta calidad. Se invita a revisar la propuesta realizada por la revista Mentor-National Mentoring Partnership (2010), elaborados en su publicación *Cómo construir un programa de mentoría exitoso, utilizando los elementos de la práctica efectiva*. Estos son:

#### **1.3.2.2.1. Diseño y planeación del programa.**

Tomada de la revista Mentor (2010), la propuesta que se realizará una vez que se haya completado el diseño y planeación, serán las siguientes:

- a. La población joven a la que se atenderá, el tipo de mentoría que se ofrecerá y la naturaleza de las sesiones de mentoría.
- b. Los tipos de individuos que se reclutará como mentores (por ejemplo, ciudadanos mayores, empleados corporativos y estudiantes universitarios);
- c. Las metas del programa y los resultados esperados para los mentores, aprendices y organizaciones patrocinantes;
- d. Cuándo y qué tan a menudo se reunirán los mentores y los aprendices;
- e. Por cuánto tiempo se espera que duren los grupos de mentoría;

- f. Los propósitos del programa de mentoría (por ejemplo, socialización, apoyo académico, trabajo/orientación profesional);
- g. El escenario del programa de mentoría (por ejemplo, sitio basado en fe, organización comunitaria, escuela/universidad, lugar de trabajo);
- h. Los clientes internos del programa;
- i. Cómo promocionar el programa;
- j. La mejor forma de evaluar el progreso y el éxito del programa; y
- k. Un protocolo para asegurar que el personal del programa contacte regularmente a los mentores y aprendices para discutir cómo van sus relaciones. (Mentor, p.13)

Este elemento es la clave en la construcción de un programa de mentoría, ya que el diseño es el bosquejo que se seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos del programa.

#### **1.3.2.2.2. Manejo del programa.**

Corresponde al segundo elemento propuesto por la revista Mentor (2010), para realizar el manejo del programa de mentorías, para esto se debe contar con:

1. Un grupo de consejero;
2. Un sistema integral para la información del programa de mentoría;
3. Un plan de desarrollo de recursos que permita obtener fondos de distintas fuentes;
4. Un sistema para monitorear el programa;
5. Estrategias para el desarrollo del personal;
6. Grandes esfuerzos en defensa de la mentoría en los sectores públicos y privados; y
7. Relaciones públicas efectivas y esfuerzos de comunicación. (p.13)

Es crucial asegurar que este elemento se lo realice como se indica, ya que promueve la eficiencia, establece credibilidad, permite medir efectivamente el progreso e identifica las áreas que necesitan mejoramiento.

#### **1.3.2.2.3. Operaciones del programa.**

La propuesta de Mentor (2010) señala que para la elaboración de un buen programa de mentorías debemos tener presente que este elemento requerirá de:

- a. Reclutamiento de los mentores, aprendices y otros voluntarios;
- b. Selección de los mentores y aprendices potenciales;

- c. Proporcionar orientación y entrenamiento para mentores, aprendices y padres / acudientes;
- d. Crear las parejas de mentores y aprendices;
- e. Reunir mentores y aprendices para actividades y sesiones que coincidan con los parámetros del programa establecido o;
- f. Apoyo, supervisión y monitoreo de las relaciones de mentoría;
- g. Reconocimiento a las contribuciones de todos los participantes del programa; y
- h. Ayudar a los mentores y aprendices a llegar al cierre.

Analizando el contenido de este elemento, las operaciones del programa permitirá se manejar con eficiencia el programa de mentorías, ya que es importante el nivel de cumplimiento de responsabilidades por parte de las personas involucradas en el programa, lo que puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad. (p. 13)

#### **1.3.2.2.4. Evaluación del programa.**

Este elemento es el que podrá determinar el éxito del programa y para que se identifiquen las áreas que se necesitan mejorar. Mentor (2010), establece los siguientes procesos para la evaluación:

1. Un plan para medir los procesos del programa acertadamente;
2. Un proceso para medir si los resultados esperados han ocurrido; y
3. Un proceso que repasa los resultados de las evaluaciones y las disemina a las personas adecuadas. (p. 14)

Se evidencia que este elemento es uno de los más importantes y determinantes. La evaluación del programa permitirá conocer la eficiencia con la que se tomaron y actuaron todos los elementos que forman parte de las mentorías, los resultados que se obtengan son los que permitirán realizar las respectivas mejoras, así también, el planteamiento de nuevas metas.

La propuesta dada por la revista Mentor es una de las mejores que se ha podido encontrar, y se asemeja a nuestro medio, por tal motivo, seguir esta propuesta permitirá el mejoramiento continuo y como un sello distintivo de los programas efectivos de mentoría. Y el nivel de éxito que se alcance en atender las necesidades del estudiante depende de qué tan exactamente se evalúe el éxito del programa y se identifiquen las áreas que se necesitan mejorar.

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

En el modelo de mentoría que se propone el proceso de orientación tiene lugar en el marco de una relación triádica, en la que intervienen el consejero (tutor), el compañero mentor y el estudiante mentorizado, el cual fue descrito por Single & Muller, (1999) y publicados por Programa Institucional de Tutoría Académica de la Universidad de Guadalajara, México, en el investigación “La tutoría Académica y la Calidad de Educación” (2010), los mismos que serán abordados en los siguientes apartados:

#### **1.3.3.1. Perfil del consejero - tutor.**

El Programa Institucional de Tutoría Académica de la Universidad de Guadalajara, México, “La tutoría Académica y la Calidad de Educación” (2010) nos dan algunas premisas esenciales para el perfil del tutor, las que son:

- 1) Conocer de forma relevante (dependiendo del grado de generalidad de cada aspecto) la organización y normas de la Universidad, la Facultad y los Departamentos, el plan de estudios de la carrera y las asignaturas que imparte y afines, así como de las actividades y recursos disponibles, la Facultad, la Ciudad Autónoma, etc. para apoyar una formación de calidad, que brinda todas las opciones posibles y relacionada con el entorno. Este trabajo integrará las tres vertientes básicas de la tutoría: orientación académica, laboral y personal.
- 2) En referencia a las características personales, la persona que mentoriza debe asumir su rol como facilitador y enlace de las necesidades que el alumnado presenta, siendo respetuoso y sensible a las opiniones y sugerencias, dotando del tiempo necesario para un óptimo proceso y con un código ético, comprometido con la acción tutorial.
- 3) Y la necesidad de ofrecer un output adecuado a las necesidades específicas y oportunas que tiene el alumnado, entendiendo que su proceso no acaba con la recepción del estudiante y que debe ofrecer posibilidades, criterios y patrones de solución siempre que sea posible. (p.63)

Estos tres aspectos deben siempre ser considerados como importantes para un proceso de mentoría. El tutor es quién tiene a su cargo esta gran responsabilidad en el programa de mentorías, para que se logre cumplir con los objetivos que se hayan planteado y se ejecute con éxito el programa.

### **1.3.3.2. Perfil del compañero-mentor.**

El *compañero-mentor* es un estudiante de un curso más avanzado, con experiencia, que complementa la actuación de los consejeros y que ayuda al estudiante mentorizado a desarrollar conocimientos y conductas. Constituye un proceso del que ambos se benefician, pues durante el mismo, el compañero-mentor consolida sus conocimientos y hace un autoanálisis de sus experiencias de aprendizaje, de las propias competencias adquiridas y se plantea perspectivas de futuro. (Manzano Soto, et al. 2012).

Manzano, et al. (2012), indican en su investigación lo siguiente:

- La figura del mentor/a entre iguales se sitúa en una posición de igualdad de estatus y de aceptación del otro, con el fin de poder 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.
- Los beneficios que se atribuyen al mentorizado en la mentoría entre iguales son, entre otros, la mejora en el rendimiento académico y en la motivación, al producirse esta ayuda en un clima de mayor confianza y comprensión, y de manera muy cercana a sus necesidades. (p. 99).

El estudiante mentor por su experiencia debe considerar que al tener otro estudiante a su cargo tendrá una gran responsabilidad, en la que se pondrá a prueba su capacidad para orientar a otro estudiante no solo con fundamentos teóricos, sino también deberá recurrir a su experiencia.

### **1.3.3.2. Perfil del mentorizado.**

Núñez (2012) señala que el rasgo fundamental es que se trata de un aprendiz o estudiante en la situación concreta que ha decidido de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación continuada de otra persona con mayor experiencia. Se encuentra en posición de desventaja para afrontar la situación actual (por encontrarse en un periodo crítico de transición, tener necesidades específicas en relación al momento presente, no contar con determinadas habilidades y experiencias para el desarrollo personal y/o profesional, incluyendo el aspecto académico). Esa desventaja es la que pretende disminuir el mentor a lo largo del proceso de orientación.

Entre las características básicas del mentorizado para participar en un proceso de mentoría están las siguientes:

- Estar abierto a experiencias nuevas.
- Comprometerse con el rol que ha de asumir.
- Mostrar falta de experiencia, conocimientos o habilidades propias del ámbito en el que se desarrolla el proceso.
- Encontrarse en un periodo crítico, de transición o de fuerte desarrollo.
- Ha de mostrar habilidades sociales e interpersonales.
- Ser consciente con su propia situación y hacia dónde quiere ir.
- Tener sentido del humor.
- Desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje.
- Mostrar una actitud activa y participativa.
- Ser crítico, sobre todo consigo mismo, además de aceptar las críticas de los demás.
- Considerar otras vías de progreso personal y profesional, además de su relación de mentoring.
- No esperar demasiado de su mentor.
- Estar dispuesto al desafío.
- Tener una visión positiva de sí mismo.
- Ser sincero en todo momento.
- Ser flexible ante el aprendizaje y la adaptación. (p. 9)

Es muy importante que el mentorizado cumpla con los aspectos de este perfil, puesto que de él va a depender el éxito o no de una mentoría, ya que si está en una postura negativa o

desinteresada por más que el mentor le facilite las herramientas que necesita no logrará cubrir con sus propias expectativas. Pero si de lo contrario, es un estudiante activo y participativo, los resultados serán los deseados. Por lo tanto, es importante partir de la motivación para lograr que el mentorizado se interese y participe del programa.

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

A continuación se presenta una serie de estrategias pedagógicas propuestas en la *Guía de Buenas Prácticas de Enseñanza para Tutores PAE*, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile, (anónimo, 2013).

- a) Compartir con los mentorizados la forma de pensar y de razonar acerca de las diferentes materias, pero también respecto a temas contingentes, de forma que puedan tener un acercamiento hacia la forma en que se comporta un físico o un historiador, por ejemplo. Es una buena forma de demostrar a los estudiantes que un profesional tiene una forma distinta de aproximarse a un problema de acuerdo a su carrera.
- b) No enseñar a los mentorizados solamente las respuestas que ellos “necesitan saber” para aprobar los ciclos. Invitarlos a que se sientan parte de la disciplina, y que encuentren respuestas a través de la indagación personal.
- c) Mostrarse abierto a recibir dudas y preguntas. Observar a los mentorizados para ver si no están claros en algo, para ayudarlos a salir de su confusión. Un buen ejercicio para averiguar si manejan un concepto o procedimiento específico es pedirles que lo expliquen de distintas maneras y/o en distintos contextos.
- d) Cuando se requiera enseñar largos contenidos o información de una manera rápida, utilizar una modalidad expositiva de mentoría, en la cual se pueda organizar el material y presentarlo de manera frontal frente a los estudiantes (imitando el estilo habitual de las cátedras). Pero no utilizar únicamente esta metodología de enseñanza, pues posiciona a los estudiantes en un rol pasivo de aprendizaje (sólo están escuchando), por lo cual pueden perder la atención con

facilidad durante tu explicación, y además pueden olvidar los contenidos en poco tiempo.

- e) Una forma de asegurar la atención de los estudiantes cuando enseñes de forma expositiva, es apoyarte con material audiovisual, como uso de videos o diapositivas. Pero recuerda interactuar con este material, es decir, si miran el video comenten y analicen lo que vieron; si utilizas diapositivas, explica lo que estás mostrando y no simplemente leas lo que aparece en pantalla.(p. 5)
- f) Incorporar lecturas también en la tutoría, pues una de las mayores dificultades que poseen los estudiantes de Primer Año es poder otorgarle sentido a lo que leen. (p. 4:5)

En el siguiente cuadro se explica el proceso a seguir:

Cuadro 1. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.

Metodología	¿En qué consiste?	¿Cómo realizarla?
<b>Discusión</b>	Proporcionar instancias para que los mentorizados puedan verbalizar qué están aprendiendo. Permite que pongan en práctica principios aprendidos, y que puedan generar relaciones, ya sea con otros contenidos previos adquiridos, con textos leídos o con sus propias experiencias de vida.	El (la) tutor(a) realiza preguntas orientadoras para instaurar una discusión. Dirige y entrega su punto de vista cuando sea necesario. Lo ideal es cerrar la discusión con una conclusión, para que los estudiantes sientan que sus opiniones fueron recogidas y consideradas, y no se quede la sensación de que la discusión no sirvió de nada.
<b>Resolución de problemas</b>	Presentar un problema para que los estudiantes lo puedan resolver. Se trata de demostrar de qué forma se debe aproximar a la información para poder hallar una solución a una problemática.	El (la) tutor(a) demuestra primero cómo soluciona un problema paso por paso. Luego dice a los estudiantes que resuelvan otro, tomando ellos la iniciativa. Pregunta cómo percibieron el problema, y cómo hallaron la solución.
<b>Estudio de caso</b>	Se utiliza una situación de la vida real para que los estudiantes puedan poner en	Se escoge o se crea un caso (en forma de dilema). Se presenta toda

	práctica su habilidad de razonamiento y su capacidad de toma de decisiones.	la información referente al mismo. Luego se les pide a los estudiantes que tomen una decisión referente al mismo, que discutan y lleguen a un acuerdo. El (la) tutor(a) debe moderar y guiar a los estudiantes en el proceso de razonamiento, y en la búsqueda de soluciones alternativas.
<b>Aprendizaje entre pares</b>	A través de la división de tareas, se propone que los estudiantes compartan conocimientos y experiencias, para que puedan aprender a desarrollar trabajo en equipo.	El (la) tutor(a) diseña una actividad, que puede ser crear algún producto escrito o resolver un problema que requiera colaboración entre pares. Divide al grupo de mentorizados (en parejas) y asigna las tareas correspondientes. El (la) tutor(a) luego coordina y modera el trabajo de colaboración interpersonal.
<b>Aprendizaje por descubrimiento o indagación</b>	Se presenta una situación novedosa que puede tener múltiples formas de resolver, y se les pide a los estudiantes que encuentren una forma de dar respuesta al problema presentado. Se busca generar independencia y creatividad, además de desarrollar la capacidad de autogestión de su propio aprendizaje.	El (la) tutor(a) diseña un problema que pueda ser resuelto de múltiples formas. Luego entrega información parcial de cómo se puede afrontar la situación, dejando abierta la indagación a los estudiantes. Es muy conveniente recurrir a situaciones novedosas que tu profesor planteó en clases o en una evaluación, pues probablemente tus mentorizados encontrarán desafíos similares en su paso por la asignatura. Les puedes decir dónde consultar para poder llegar a una respuesta, pero es ideal que los dirijas de la menor forma posible, dándoles libertad de acción en la tarea.

<b>Juego de rol y simulación</b>	<p>A través de una representación y recreación actuada de ciertos roles puestos en una situación hipotética, se pretende volver concreto algún contenido abstracto, como la historia de vida de algún personaje histórico o literario, o se puede buscar poner a prueba las normas y pauta de acción que debe tener un estudiante o un profesional ante una situación determinada.</p> <p>La idea principal es poner en práctica una serie de habilidades mediante actividades que podrían requerir mucho tiempo de realizar si fuesen aplicadas realmente, o que podrían requerir un coste demasiado elevado.</p>	<p>Se crea una situación hipotética (ya sea en conjunto con los mentorizados, o bajo autoría única del tutor) que busca poner a prueba la capacidad de alcanzar una solución o una meta predefinida por parte de los mentorizados. La actividad deberá requerir el involucramiento activo de los mentorizados en el rol que les haya tocado, siendo necesario que haya actuación de por medio.</p> <p>El rol del tutor(a) debe ser de facilitador. Debe preocuparse de que la experiencia se transforme en aprendizaje, dándole sentido académico a la actividad, para que no quede en el mero juego o hecho anecdótico.</p>
----------------------------------	--	--

Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Enseñanza para Tutores PAE

Elaborado por: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2013)

Estas técnicas y estrategias dependiendo del nivel de interés que se las coloque en su fase de ejecución nos permitirán demostrar la eficacia de la aplicación del programa de mentorías y de la misma manera el conocer cuáles son los ajustes necesarios para lograr su aceptación y promoción para los estudiantes.

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

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

El plan de orientación y mentoría son los programas para la mejora de la calidad del proceso educativo, constituyen actividades regulares de las Instituciones de Educación Superior. En un artículo de la revista pedagógica *Hekademos*, Morales (2010) nos indica que “el plan de orientación y mentoría constituye un proceso, enmarcado dentro de la orientación educativa,

que complementa a la acción del docente y que tiene como objetivo la atención a la diversidad de todo el alumnado”. No tiene sentido entenderla como una serie de actuaciones independientes y puntuales entre sí, sino como un conjunto de intenciones y actividades colectivas y coordinadas, que involucra a todos los miembros de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familias.

Por la tanto, la mentoría académica “es un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante, el cual se basa en un acuerdo implícito o explícito entre los dos actores (mentor y estudiante) dentro de un marco institucional debidamente estructurado, como el que la universidad lo está realizando.

#### 1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría

Se deben indicar las condiciones y requerimientos para la concreción de un sistema de mentoría para el nivel de licenciatura, a partir de la articulación de instancias y programas que ya existen en las Instituciones de Educación Superior (IES) y cuya integración hará viable la propuesta, sin que ello implique la creación de nuevas estructuras que representarían un costo muy alto en términos de esfuerzos y de recursos.

Para el establecimiento del sistema institucional de mentoría se requiere integrar los esfuerzos de las áreas institucionales, el Programa Institucional, La tutoría académica y la calidad de la educación, de la Universidad de Guadalajara (2011, p. 57) presenta lo siguiente:

Cuadro 2. Elementos del plan de orientación y mentoría.

Instancias y actores	Participación necesaria
Personal académico	Colaborar en el diseño del programa Definir o seleccionar los modelos de acción de mentoría Actuar como mentores Evaluar las dificultades de operación del sistema de mentoría
Consejero/a	Colaboración en el diseño del programa. Coordinación, supervisión y seguimiento de todo el proceso de mentoría con el grupo. Orientación directa al estudiante de acuerdo con el

	<p>protocolo específico.</p> <p>Responsable de la evaluación en el grupo de mentoría.</p>
Mentorizado	<p>Estar abierto a experiencias nuevas.</p> <p>Comprometerse con el rol que ha de asumir.</p> <p>Ha de mostrar habilidades sociales e interpersonales.</p> <p>Ser consciente con su propia situación y hacia dónde quiere ir.</p> <p>Desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje.</p> <p>Mostrar una actitud activa y participativa.</p> <p>Ser crítico, sobre todo consigo mismo, además de aceptar las críticas de los demás.</p> <p>Estar dispuesto al desafío.</p> <p>Tener una visión positiva de sí mismo.</p>
Desarrollo o superación académica	<p>Construir y mantener una oferta permanente de cursos de capacitación para la mentoría</p>
Extensión Universitaria y/o Educación Continua	<p>De acuerdo con el esquema institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener una oferta permanente de cursos y talleres de apoyo al programa</li> <li>- de mentorías:</li> <li>- Cursos remediales</li> <li>- Cursos de desarrollo de hábitos de estudio</li> </ul>
Sistemas Escolares	<p>Sobre los antecedentes académicos de los alumnos a su cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información a los mentores sobre la trayectoria académica de sus mentorizados.</li> <li>- Colaborar con el diagnóstico de necesidades de mentoría indagando los puntos críticos de rezago y deserción en cada programa</li> <li>- Dar seguimiento a la trayectoria escolar de los mentorizados para identificar el impacto de esta actividad en la misma</li> </ul>
Orientación	<p>Proporcionar información sobre los problemas de los alumnos que han sido detectados como causas de deserción o rezago.</p> <p>Colaborar en el diagnóstico de necesidades de</p>

	mentoría de tipo vocacional y psicológico. Diseñar los modelos de intervención en orientación vocacional o psicológica.
Servicios estudiantiles	Reorientar sus actividades y articularlas con el programa de mentorías
Instancia editorial	Coordinar la elaboración de materiales de apoyo a la mentoría

Fuente: Programa Institucional, La tutoría académica y la calidad de la educación

Elaborado por: Robalino M. (2015).

Es evidente que cada una de las Instituciones de Educación Superior mantienen una estructura particular, por ello, la generación de las estrategias y procedimientos que les permitan la implantación y operación de este programa, y de acuerdo con Morales (2010) puede llevarse a cabo a través de tres distintas opciones:

- A) Integrar una comisión promotora para el sistema de mentorías a partir de una propuesta de articulación de las diferentes instancias indicadas en el cuadro anterior.
- B) Asignar el programa institucional de mentorías a una de las instancias existentes en la institución (que actuaría como instancia promotora del sistema de mentorías) reorientando su misión, sus objetivos y actividades.
- C) Crear una instancia promotora, organizadora y coordinadora de las acciones de mentoría en la institución. Hekademos (2010)

Se considera recomendable, sobre todo, la primera opción, ya que al incluir a las distintas instancias en la definición del modelo de sistema mentoría y en la identificación de las acciones necesarias para el diagnóstico de necesidades, diseño de formas de intervención, seguimiento y evaluación, necesidades de capacitación, etcétera., cada una de ellas propondrá su aportación específica. De esta manera, el esfuerzo institucional se orientará exclusivamente a la articulación y coordinación de tales esfuerzos. En la segunda opción, si bien puede ser la mejor alternativa para algunas IES, la participación de las instancias mencionadas en el cuadro, será vista, regularmente, como una tarea adicional a las actuales.

Mientras que el Programa Institucional, *La tutoría académica y la calidad de la educación*, de la Universidad de Guadalajara (2011) nos presentan las tareas de la instancia promotora, las cuales son:

1. Elaborar un proyecto de mentoría académica que contemple aspectos conceptuales, metodológicos y de implantación del sistema institucional de mentorías, además de integrar un sistema de información para la evaluación del funcionamiento del programa, de su impacto en los índices de deserción, reprobación y eficiencia terminal en la institución y en el logro de los objetivos de formación integral de los estudiantes.
2. Presentar el proyecto, para su aprobación, a los órganos de gobierno según proceda en la institución.
3. Impulsar la orientación y articulación de los servicios institucionales a estudiantes para que se dirijan prioritariamente a atender las necesidades de los alumnos, identificadas a través de las actividades de mentoría y, en su caso, proponer la creación de otros servicios que se consideren necesarios para el fortalecimiento del programa.
4. Establecer los mecanismos y condiciones para el acceso de los mentores a la información sobre los antecedentes académicos, socioeconómicos y personales, así como de las trayectorias escolares de los alumnos que se le asignen como mentorizados.
5. Promover y apoyar la conformación de bases de datos e información que puedan ser utilizadas por los mentores, acerca de los alumnos, de los servicios institucionales dirigidos a éstos (programas de educación continua, cursos y talleres de apoyo al programa de mentorías, servicios de orientación, planes de estudio, etc.), así como de otros servicios existentes en el contexto que rodea a la institución, susceptibles de ser utilizados por los estudiantes o mentores.
6. Promover la conformación de una red institucional de profesores-mentores y personal de apoyo a la mentoría, a fin de propiciar el intercambio de información, experiencias y apoyos que retroalimenten el trabajo individual y colectivo en este sentido.

7. Diseñar, coordinar la aplicación y sistematizar los resultados de los procesos de evaluación de las actividades del sistema mentoría que comprenden el seguimiento de la trayectoria de los alumnos participantes en el programa de mentoría, la evaluación de la función mentoría por parte de los alumnos, la evaluación de las dificultades de la acción mentoría por parte de los profesores, así como sus sugerencias para mejorar el sistema y, por último, la evaluación de la funcionalidad de la coordinación (organización académica y escolar).
8. Proponer, en caso necesario, adecuaciones del marco institucional a fin de que la acción mentoría se incorpore plenamente a las funciones docentes y a las prácticas educativas de la institución. Podría requerirse que la mentoría académica sea normada en estatutos y reglamentos del personal académico y acordar sus propósitos, alcances, funciones, responsables, mecanismos de implantación y evaluación. (p. 57:58)

Con lo analizado anteriormente podría también ser necesario que en este marco sean considerados tiempos específicos de la función mentoría para garantizar la atención del docente a la misma. Sin embargo, es importante reiterar que la mentoría no requiere de amplios horarios.

Una dedicación de una hora al mes con cada uno de los alumnos mentorizados se considera suficiente para un seguimiento de los alumnos regulares. Los casos especiales de alumnos de alto riesgo, en cuanto a rezago o deserción, podrán ser canalizados a áreas especializadas por lo que no supone, tampoco, una dedicación mayor. Este último servicio deberá ser adicional a la atención que reciban por parte del mentor.

### **1.4.3. Plan de orientación y mentorías para el grupo de estudiantes**

#### **1.4.3.1. *Presentación***

El programa de orientación y mentoría es un plan piloto que permitió evaluar el desarrollo de un grupo de alumnos de primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario Asociado de Cuenca, que se instauró con el fin de facilitar el proceso de transición e integración de los mismos en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), así como el aprovechamiento de sus servicios y recursos.

Este programa comenzó por la asignación de un consejero a cada alumno del último ciclo o egresado de la UTPL, que se inscribieron en el programa de forma voluntaria. Los mismos que recibieron una asesoría presencial en la Sede Central, para ser mentores de los alumnos de primer ciclo asignados por la universidad, los cuales serían llamados mentorizados. Durante todo el proceso el consejero, mentor y mentorizado, trabajaron en equipo para conseguir un estudio real sobre las necesidades y dificultades que presentan los mentorizados a lo largo del proceso de integración a la UTPL.

Dentro del programa de orientación y mentoría estuvieron previstas una serie de actividades informativas de carácter individual y grupal, programadas en aquellos momentos en los que los alumnos necesitaban una orientación específica. También pudieron ser solicitadas por el propio alumno o mentorizado a sus mentores.

Este recurso resulta de especial utilidad sobre todo a los alumnos de primer curso de los grados en el proceso de adaptación a la enseñanza superior, pero también puede emplearse en cursos superiores para orientar y asesorar al alumno en algunas de las decisiones que tiene que asumir relacionadas con la elección de asignaturas, la movilidad y otras situaciones que puedan presentarse.

#### **1.4.3.2. *Objetivo general:***

El presente plan de orientación y mentorías tiene por objetivo el 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 mediante la capacitación en herramientas y técnicas necesarias para el estudio universitario.

#### **1.4.3.3. *Desarrollo de las actividades***

De acuerdo a lo expuesto en los apartados anteriores, para el desarrollo de las mentorías se plantea realizar las siguientes actividades con los estudiantes mentorizados:

Cuadro 3. Desarrollo de actividades

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/ MEDIOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Información sobre matrículas y materias</b>	Orientar a los estudiantes sobre los lineamientos de la universidad.	Entrega de trípticos informativos. Envío de información vía mail. Invitación para acceder a la página web.	Material de información escrita Servicios de internet	60 min.
<b>Capacitación para manejo del sistema EVA</b>	Conocer los servicios y ventajas al usar el sistema Eva.	Capacitación practica Envío de documentos informativos Envío de material digital	Aulas universitarias Sistema Eva Computadores Material de información escrita Servicios de internet	60 min.
<b>Conocer técnicas para el estudio y búsqueda de información</b>	Conocer la importancia de la lectura como parte de la continua preparación universitaria.	Capacitación online: “La lectura en los estudios a distancia” Intercambio de opiniones	Internet Computadora Material de consulta digital	60 min
	Conocer estrategias para la consulta de información académica.	Capacitación online: “Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales”.	Internet Computadora Material de consulta digital	60 min
<b>Estrategias para preparación para las evaluaciones presenciales</b>	Conocer y aplicar técnicas y estrategias de estudio.	Capacitación online: Técnicas y estrategias de estudio”	Internet Computadora Material de consulta digital	120 min

	Desarrollar estrategias para la preparación para evaluaciones presenciales.	Capacitación online: “Preparación para la segunda evaluación presencial” Intercambio de opiniones, sugerencias	Internet Computadora Material de consulta digital	120 min
<b>Autoevaluarse Conocer si las técnicas empleadas le han sido beneficiosas</b>	Autoevaluar su gestión en el aprendizaje, y conocer estrategias para superar dificultades académicas.	Capacitación online: Autoevaluación de la gestión de su aprendizaje y ¿Cómo superar las dificultades en el estudio?	Internet Computadora Material de consulta digital	60 min

Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Con estas actividades pretendemos dotar a los mentorizados de las herramientas necesarias para superar aquellas necesidades que se van presentando conforme avancen en su proceso de formación académica, y de esta manera culminar con éxito el ciclo universitario.

#### **1.4.3.4. El proceso de evaluación y seguimiento.**

Para garantizar la efectividad en la aplicación del programa de mentorías estudiantiles debemos realizar la evaluación y seguimiento, el cual fue realizado de la siguiente manera:

Cuadro 4. Proceso de evaluación y seguimiento

<b>Tema</b>	<b>Estrategias de seguimiento</b>	<b>Evaluación</b>
Encuentro presencial de mentores y mentorizados.	Registro de asistencia Cuestionarios/encuestas	Aplicación de encuestas
Mi experiencia en la evaluación de los aprendizajes (distancia y presencial) en la modalidad a distancia.	Entrevista grupal Ficha de seguimiento/participación Cuestionario/encuesta	Aplicación de encuestas
Importancia de planificar, plantearse metas y organización del tiempo para estudiar “el	Entrevista Ficha de seguimiento/participación	Participación de foros web

proyecto de vida académico”.	Informe web	
La lectura en los estudios a distancia	Foro web Ficha de seguimiento	Revisión de material, envío de respuesta a consultas mediante foros web
Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales”.	Entrevista Ficha de seguimiento/participación Informe web	Participación de mediante foros web
Técnicas y estrategias de estudio”	Foro web Ficha de seguimiento/participación	Revisión de material, envío de respuesta a consultas mediante foros web
Preparación para la segunda evaluación presencial	Entrevista Ficha de seguimiento/participación Grupo web de discusión (chat)	Participación de mediante foros web
El estudiante universitario a distancia: su significado y el perfil del alumno autónomo y exitoso”	Foro web Ficha de seguimiento	Participación mediante foros web
Autoevaluación de la gestión de su aprendizaje y ¿Cómo superar las dificultades en el estudio?	Entrevista Ficha de seguimiento/participación Grupo web de discusión (chat)	Participación mediante foros web Aplicación de encuesta
Evaluar los resultados de aprendizaje y el Proceso de Mentoría”.	Foro web Cuestionario/encuesta	Aplicación de encuesta de evaluación
Preparando la evaluación final	Entrevista Foro web Ficha de seguimiento/participación	Participación mediante foros web

Es importante mantener un continuo seguimiento y evaluación al programa de mentorías, en este caso, al tratarse de actividades a distancia nuestra principal herramienta serán los foros web, ya que la mejor forma de conocer la realidad de los estudiantes es mediante sus expresiones y la comunicación que se pueda mantener. Así también los talleres, aunque no sean seguidos tienen la misma importancia

#### **1.4.3.5. Recursos humanos**

El programa se basa en una estructura jerárquica:

Un profesor tutor supervisa la labor de los mentores a su cargo (un máximo de 2 o 3 dependiendo del centro), y cada mentor tiene asignados varios alumnos de nuevo ingreso (hasta 6 o 7) o mentorizados. Los profesores tutores participan de forma voluntaria en el proyecto, coordinados por uno o más coordinadores del programa, idealmente pertenecientes o ligados al equipo directivo del centro.

Los mentores se inscriben también de forma voluntaria y son seleccionados de entre todos los candidatos, para que participen en el programa aquellos estudiantes más capacitados para asesorar a los alumnos de nuevo ingreso. La formación que los estudiantes mentores reciben gracias a su participación en el programa se reconoce con créditos de libre elección en el caso. Finalmente, los mentorizados, que son los principales destinatarios del programa, son alumnos de nuevo ingreso que participan de forma voluntaria en el programa.

#### **1.4.3.6. Apoyo institucional**

Por la amplitud de un programa de este tipo, y la dificultad de ponerlo en marcha, la *Guía para la puesta en Marcha de un Programa de Mentoría en un Centro Universitario*, (2011), indica que es conveniente contar con apoyo institucional por parte de la dirección del centro y/o de la universidad. La creación de una estructura de apoyo sistemático resulta más efectiva que las actuaciones aisladas de un grupo de individuos, por lo que es preciso gestionar un servicio que nazca de la implicación de la institución universitaria. La mejora de la calidad de la enseñanza es un empeño que forma parte de la dinámica universitaria actual, y un programa de estas características contribuye a la mejora de dicha calidad por medio de indicadores concretos, como pueden ser la mejora en el índice de satisfacción del alumno o la reducción de la tasa de abandono. Así, la implantación de un programa de mentoría está en sintonía con los objetivos estratégicos de cualquier centro universitario, por lo que el apoyo institucional suele ser no sólo un aspecto necesario para cualquier programa de mentoría de éxito, sino también, en muchas

ocasiones, el punto de partida del mismo. Al contar con apoyo institucional se facilitan los aspectos de difusión del proyecto, necesaria para captación de tutores, mentores y mentorizados; la reserva de espacios para mantener las reuniones; la gestión administrativa de la inscripción de mentorizados; el soporte informático al programa que se menciona en la siguiente sección; o la subvención de actividades puntuales de apoyo al proyecto como puede ser la impartición de un seminario de formación a mentores por parte de profesores especializados. La forma concreta de apoyo institucional puede plasmarse de distintas maneras. Puede consistir en una aportación económica anual, en la concesión de proyectos de innovación educativa, en el reconocimiento de la labor del profesorado participante en el programa, etc. (p.4)

#### **1.4.3.7. Soporte informático**

La implantación del programa, así como el desarrollo del mismo, se facilitan en gran medida cuando se cuenta con soporte informático.

Dicho soporte puede abarcar los siguientes aspectos:

Base de datos de todos los participantes en el proyecto, incluyendo sus direcciones de correo electrónico y teléfonos de contacto.

Listas de distribución de correo electrónico para facilitar la comunicación tanto en los equipos mentor-mentorizados como tutor-mentores, así como entre tutores y entre mentores, o desde la coordinación del programa a cualquiera de los grupos implicados.

Una herramienta específica de soporte al programa que permita el almacenamiento de los informes que los mentores deben realizar de cada reunión con sus mentorizados, incluyendo la asistencia de los mismos.

Página web del programa, que da visibilidad al mismo y ayuda a su difusión para la captación de tutores/mentores/mentorizados. (*Guía para la puesta en Marcha de un Programa de Mentoría en un Centro Universitario*, 2011, p. 4)

#### **1.4.3.8. Organización de las actividades**

Las actividades pueden ser organizadas en cinco pasos como se presenta a continuación como es la propuesta realizada *Guía para la puesta en Marcha de un Programa de Mentoría en un Centro Universitario*, (2011):

1. Preparación y planeación de los repastos - Respondiendo a las preguntas: ¿Qué se va a realizar?, ¿cuándo se va a realizar?, ¿dónde se realizará?, ¿por qué se va a realizar esta actividad? ¿qué métodos se van a utilizar?, ¿con qué recursos se va a trabajar? y ¿cómo se va a evaluar el aprendizaje?
2. Preparación de los compañeros hacia la tarea - Que el estudiante comprenda lo que va hacer y cómo lo va hacer.
3. Ejecución de las actividades planeadas - Se presentan los conocimientos y conceptos nuevos y se interactúa en el grupo.
4. Análisis y reflexión sobre la actividad - El estudiante con la ayuda de sus compañeros y mentor analizarán y aplicarán sus nuevos conocimientos a aspectos prácticos de su labor como futuro profesional.
5. Evaluación e informe de la actividad Se llenará cada uno de los criterios mencionados en el Informe quincenal. (p. 9)

Los estudiantes, en especial aquellos que empiezan su vida universitaria son la población más vulnerable en el ámbito académico, puesto que se encontrarán con realidades distintas al pasar del colegio a la universidad, sobre todo, cuando eligen una universidad con la modalidad a distancia ya que se convierte en un reto de mayor exigencia para ellos.

Con todos los fundamentos teóricos expuestos en este capítulo, se logrará la estructuración de un programa de mentorías universitarias sobre bases sólidas, aspirando siempre a la participación activa de todos los involucrados en este proyecto. De esta manera se podrá cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación.

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGÍA**

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación” (Hernandez, 2006, p.120). Un diseño debe responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿qué personas son estudiadas?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿bajo qué circunstancias? La meta de un diseño de investigación sólido es proporcionar resultados que puedan ser considerados creíbles.

La investigación que se propone es de tipo cualitativo- cuantitativo, exploratorio y descriptivo, ya que facilitará caracterizar 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 podrán indagar las características y necesidades de orientación.
- **El método de investigación Acción Participativa (IAP):** El propósito de este método es producir y accionar, toda vez que busca un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método de IAP está sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso a seguir es: a) Intercambio de experiencias; b) problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y d) sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción, proceso que se sintetiza en el siguiente gráfico:



Figura 2: Proceso de la Mentoría  
 Fuente: Manzano, N (2012)  
 Elaborado por: Robalino M. (2015)

## 2.2. Contexto

La educación a distancia (EaD) es una forma de enseñar y aprender basada en “un diálogo didáctico mediado entre el profesor (institución) y el estudiante que, ubicado en espacio diferente al de aquel, puede aprender de forma independiente y también colaborativa” (García, 2002, p. 41). Dado que la mediación es casi totalmente a través de las TIC’s, también podemos definir la EaD como un sistema tecnológico de comunicación multidireccional que articula múltiples recursos didácticos, una sólida labor tutorial y el respaldo efectivo de una organización.

Las múltiples definiciones y teorías formuladas tras casi 150 años de historia de la EaD coinciden en las siguientes características o condiciones para que se pueda hablar de un sistema de educación a distancia García (2002):

- La casi permanente **separación espacial y -no siempre- temporal** entre el profesor y el alumno en distintos grados y formas: la que combina el autoestudio con encuentros, tutorías y exámenes presenciales, y la que implica interacción virtual síncrona en

entornos virtuales. No obstante, la separación espacio temporal no es una característica definitoria y suficiente de un sistema de estudios a distancia pues la relación educativa cara a cara de la educación presencial se da, en esta modalidad, en espacio y tiempo distintos o en espacio distinto pero el mismo tiempo a través del entorno virtual de aprendizaje.

- El **estudio autónomo e independiente** del alumno, quien autorregula el tiempo, espacio y ritmo en los que estudia, así como dispone de la libertad de interactuar presencial o virtualmente con docentes y estudiantes, y, en ciertos casos, la libertad de elegir el itinerario, actividades y tiempos de evaluación.
- La **comunicación didáctica mediada** por tecnologías y multidireccional profesor-alumno y alumnos entre sí tanto en el plano personalizado de uno a uno como en el plano grupal de uno hacia todos.
- El **soporte de una institución** que planifica, diseña, produce materiales y guía y motiva el aprendizaje a través de diversas formas de tutoría.
- **Centro UTPL, Cuenca-Azuay**, como locación para la realización de reuniones para la aplicación de talleres, encuestas y nexos a las fuentes de información.

La autora de la *Guía general de educación a distancia* Rubio (2014) nos indica en su publicación que en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), la modalidad abierta y a distancia, busca llegar a las distintas provincias del país para hacer accesible la educación superior a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acceder, o no pudieron hacerlo en su momento, a las universidades clásicas o presenciales.

Pueden ingresar a ella los bachilleres que quieran culminar una licenciatura o pretendan profesionalizarse buscando la cualificación personal y les resulte difícil asistir a las universidades clásicas por diversas razones:

- Por no disponer de tiempo para desplazarse a las aulas universitarias y cumplir con un horario de clases, exigido en dichas universidades.
- Por la distancia que tiene que recorrer para asistir a clases.

- Por ser en muchos casos una persona adulta que no se encontraría en su ambiente, en una universidad diseñada para jóvenes.
- Por su horario de trabajo que le imposibilita la asistencia a las aulas.
- Por tener que cumplir obligaciones familiares que requieren de su atención.
- O bien en el caso de jóvenes sin obligaciones familiares ni laborales, pero que por encontrarse lejos de una universidad clásica tienen que abandonar a la familia y vivir lejos de la misma con los consiguientes problemas y gastos añadidos al de educación.
- Y también optan a esta modalidad personas que ya cuentan con un título de tercer nivel pero que desean por motivos profesionales o de realización personal cursar una segunda carrera. (p. 30:31)

Pensando en todas estas dificultades, al igual que otras universidades, entre ellas la Open University (Reino Unido) y la UNED (España) que en la década de los 70 habían tratado de solucionarlas, la Universidad Técnica Particular de Loja creó su Modalidad de Educación a Distancia, que pretende llegar a todos los ecuatorianos, al hacer factible el estudio allí donde sus estudiantes se encuentren y con los condicionamientos que cada uno tenga. De este se con ella el principio de igualdad de oportunidades que promulgan los organismos nacionales e internacionales, permitiendo el acceso real a la educación superior a todas las personas que lo deseen, siempre y cuando reúnan los requisitos mínimos de haber obtenido el bachillerato.

La modalidad abierta y a distancia posibilita, por tanto, no sólo la profesionalización y formación universitaria a quien no puede o no pudo obtenerla de otra forma, sino que para Rubio (2014) intenta llegar a todos aquellos que pretenden el logro de una segunda Titulación, con la que se completa la formación de la primera y satisface las necesidades permanentes de actualizar conocimientos que el hombre moderno tiene, sin tener que estar sometido a los avatares de la ignorancia ante los acontecimientos que el futuro le depara. (p. 31)

### **2.2.1. Organización de modalidad abierta y a distancia**

Para entender la organización de la modalidad abierta y a distancia, es preciso dirigir nuestra mirada al Sistema Académico de la UTPL, en el que encontramos a la Educación a Distancia armónicamente incorporada y contribuyendo estratégicamente al desarrollo bimodal de la institución.

Organizativamente cuenta con dos instancias fundamentales sede central y los centros universitarios.

La administración y gestión en la **Sede central** se realiza a través de: a) la dirección general de Modalidad Abierta y a Distancia, y b) un equipo con cinco direcciones que gestionan ámbitos fundamentales del sistema, que se detallan a continuación:

- **Dirección de ordenamiento y desarrollo de educación a distancia:** es la unidad responsable de la dirección y organización general del sistema de estudios a distancia mediante la acción coordinada de todas las direcciones del Vicerrectorado, así como la calidad e innovación de esta modalidad.
- **Dirección de instituto de investigación y pedagogía para educación a distancia:** es un organismo académico dedicado a la investigación e innovación de la Educación a Distancia, en orden a apoyar la docencia, armonizar la pedagogía con las nuevas tecnologías y transferir la experiencia adquirida.
- **Dirección de materiales y recursos educativos:** es la unidad responsable de planificar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la innovación, diseño y evaluación de los materiales técnicas, procedimientos, medios y recursos educativos.
- **Dirección de tecnologías para la educación:** es el área que tiene a su cargo la virtualización del modelo educativo a través del desarrollo de los componentes tecnológicos y formativos que ofrecen las TICs.
- Para ello investiga, innova y transfiere a los estudiantes y a la sociedad el uso educativo de la tecnología.
- **Dirección de calidad y centros universitarios:** es la unidad encargada del control, planificación y aprobación de los procesos de calidad en Modalidad Abierta y a Distancia, así como del desarrollo de la red de centros universitarios.

Los **Centros universitarios y oficinas de información y gestión** son organismos de apoyo a la gestión administrativa y académica que sirven de vínculo entre los estudiantes y la sede central, que siguen las líneas generales dadas desde la sede central para la organización y funcionamiento de las mismas.

El coordinador es la persona que sirve de enlace entre los estudiantes y la sede central y cumple las siguientes funciones:

1. Planificar las actividades del centro universitario.
2. Organiza y coordina la supervisión de la práctica docente y las asesorías académicas.
3. Ejecutar y administrar el plan de acción y tareas que se derivan de su función.
4. Evaluar el plan de acción del centro asociado.
5. Estimular la participación de la asociación de ex alumnos de la Modalidad Abierta a fin de robustecer el trabajo de autogestión de los centros universitarios.

La estructura de los centros universitarios obedece a un proceso de regionalización que viene funcionando desde el mes de noviembre 2012, con este proceso se ha creado la figura del Coordinador Zonal, quien es responsable del adecuado funcionamiento de los centros universitarios y las oficinas de información y gestión (OIG). Dentro de las funciones que desempeña el supervisor Zonal está el apoyar a las actividades de gestión y de vinculación con la colectividad. (Rubio, 2014, p. 44:52)

### 2.3. Participantes

La población a investigar son una muestra de tres estudiantes (mentorizados) de primer ciclo del periodo académico octubre 2014 – febrero 2015, que en la prueba de aptitudes generales no superaron la media aritmética.

El proceso de mentoría se establece en el marco de una relación trídica en la que interviene el consejero, el mentor y el estudiante mentorizado:

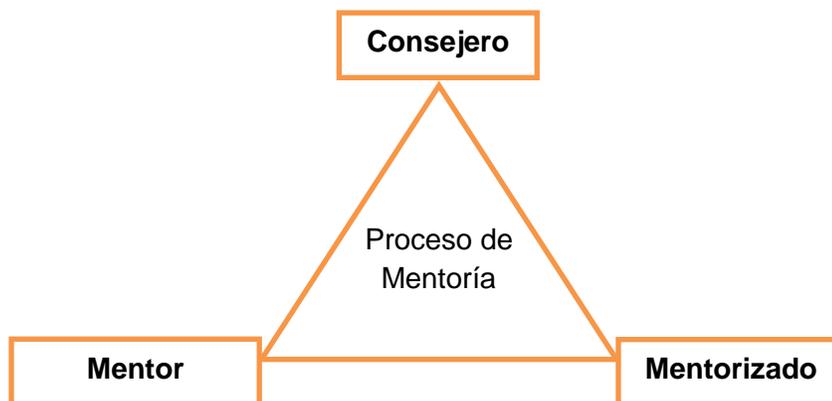


Figura 3. Personas para la mentoría  
 Fuente: Manzano, N et al. (2012, pp97)  
 Elaborado por: Robalino M. (2015)

En la relación trídica el consejero (Docente de la UTPL – Director de Tesis), ejerce una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del

Programa de Orientación y Mentoría, coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría, también podrá plantear sugerencias de orientación ante las necesidades específicas de cada grupo y efectuar el proceso de valoración de la mentoría desarrollada. El mentor (estudiantes de fin de Titulación de Psicología) es el que desarrolla las actividades de orientación directa al estudiante observando las sugerencias del protocolo y presentará un informe del proceso desarrollado. El mentorizado (alumnos de nuevo ingreso a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia) es quien participa en el desarrollo de la mentoría, y a la vez ejecuta y emite criterios de valoración referente a las acciones que le permitirán resolver sus necesidades, las mismas que son sugeridas por el mentor.

Los estudiantes a mentorizar fueron seleccionados por el equipo de gestión del proyecto mentores de Modalidad Abierta y a Distancia, quienes disponen de una base de resultados de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales.

Para esta investigación se consideraron como participantes a estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja, del centro regional Cuenca, siendo un total de tres mentorizados, dos de sexo masculino y una de sexo femenino, con un rango de edad entre los 19 a 30 años, los mismos que están radicados dentro de la zona urbana del cantón Cuenca.

A nivel socio económico, los participantes manifiestan contar con los recursos necesarios para solventar los gastos de sus estudios a pesar que ninguno de ellos cuenta con un trabajo, todos viven con sus familias o algún familiar quienes les ayudan económicamente a sustentar sus estudios.

Sus hogares cuentan con todos los servicios básicos, adicional a esto cada uno tiene acceso a telefonía móvil e internet.

La razón por la que decidieron ingresar a estudiar en la Modalidad Abierta y a Distancia según los mentorizados (estudiantes) encuestados fue por la comodidad que brinda la Universidad para que organicen su propio tiempo de estudio conjuntamente con sus actividades personales. También tienen la aspiración de conseguir un trabajo para autosustentar sus gastos, estudios y actividades personales.

Esta actividad de investigación sobre mentoría posee una coherencia directa con la Titulación en Psicología, considerando que ellos:

- Poseen una formación para el manejo de grupos, exploración e intervención para el desarrollo de actitudes y manejo de situaciones para el desarrollo de la motivación personal.
- Poseen una amplia formación en Orientación profesional, Psicología Educativa, Pedagogía Cognitiva, conocimientos que le facilitan el fundamento teórico para sustentar el proceso de intervención psicopedagógica de la mentoría.

## 2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.4.1. Métodos.

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

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

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

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

**4. El método inductivo y el deductivo**, permiten configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se logren en el proceso de investigación.

**5. El método estadístico**, facilita organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

## 2.4.2. Técnicas.

De entre las técnicas que facilitarán el proceso de investigación, tenemos las siguientes:

### 2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica.

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

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

### 2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo.

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

- **La observación:** es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de Anguera (1998) la observación se convierte en una técnica científica en la medida que:
  - Sirve a un objetivo ya formulado de investigación.
  - Es planificada sistemáticamente.
  - Está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
  - Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.
  - Nos permitió recolectar la información de la fuente directa, abordando los temas esenciales para la investigación.
- **La entrevista** que se puede realizar por los medios electrónicos, teléfono y videollamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación. Las entrevistas se realizaron en el primer encuentro con los estudiantes mentorizados, y mediante el intercambio de opiniones a través de los correos electrónicos, mensajes en redes sociales y llamadas telefónicas.

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

La encuesta cumplió la función de ser la herramienta por la cual se recolectó la información base para el desarrollo de las mentorías en lo referente a necesidades y aptitudes de los estudiantes, y para la elaboración del manual para mentorizados.

- **Los grupos focales** que permitieron realizar los procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes de primer ciclo mediante la coordinación del mentor. (p. 57)

### 2.4.3. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, perfil académico, gestión de habilidades de aprendizaje y autorregulación.
- Registro de observación de las actividades de mentoría presencial.
- Encuesta de expectativas y temores.
- Cuestionario de control de lectura para mentores.
- Cuestionario de evaluación del primer encuentro de la mentoría

## 2.5. Procedimiento

- **Investigación bibliográfica** se requirió la compilación de varios artículos de acciones de mentoría desarrollados en otros países y se tomó el de la Universidad de Alexandria, (Universidad de Virginia, Estados Unidos) expuesto en su investigación "*MENTOR*", National Mentoring Partnership. Cómo construir un Programa de Mentoría Exitoso, utilizando los Elementos de la Práctica Efectiva.
- **Investigación de campo**, es la fase en donde se desarrolló la mentoría; los apartados a desarrollar son:

a) **Modelo:** La mentoría está centrada hacia la atención al estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, quienes desarrollaron unas actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar y acompañar al estudiante. El modelo es el de la mentoría entre pares, esto es entre estudiantes, en donde participa como mentor un estudiante de fin de titulación y un mentorizado, que es un estudiante de primer ciclo. El consejero que es el director de tesis (Docente de la UTPL).

b) **Cronograma de actividades:**

1. Asesoría presencial en la matriz universitaria en la ciudad de Loja, en la cual nos impartieron las instrucciones para el desarrollo del presente trabajo.
2. Posteriormente se nos envió de información mediante el EVA con el cronograma a realizarse en el programa de mentorías y desarrollo del proyecto de tesis.
3. Primer encuentro presencial de mentores y mentorizados.
4. Aplicación de los siguientes cuestionarios:

- **Hoja de datos informativos:** este nos permitió conocer aspectos sociodemográficos de los mentorizados, y como pueden influen en el desarrollo de la educación a distancia.
- **Encuesta de expectativas y temores:** esta encuesta nos permitió conocer de una manera acertada cuales son las expectativas que tienen los mentorizados en el desarrollo de sus actividades universitarias, y cuáles son los temores que tienen y que de alguna manera influyen personal y académicamente.
- **Evaluación de la mentoría:** con esta evaluación nos permitió conocer el grado de aceptación del programa de mentorías por parte de los mentorizados.
- **Cuestionario de necesidades de orientación:** este cuestionario se aplicó con la finalidad de conocer la frecuencia con la que el estudiante utiliza procedimientos de estudio, valorar la importancia que les da e identificar las necesidades de orientación sobre los aspectos de orden personal. Y finalmente la valoración de su grado de satisfacción en la orientación recibida acerca de los procesos administrativos en la UTPL.
- **Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento:** tiene como objetivo principal el obtener información valiosa acerca de las formas en que los mentorizados aprenden, las estrategias que desarrollan para aprender y las dificultades que se presentan para ello. Permitirá identificar necesidades particulares sobre el aprendizaje.

- c) **Las formas de comunicación:** para esta fase se utilizó los siguientes medios de comunicación como herramientas para la obtención de información y diálogos formativos y de orientación:
- Correo electrónico:
  - Telefonía celular:
  - Redes sociales:
  - Taller presencial
  - Consejería mediante el EVA
- d) **Evaluación:** esto permitió conocer antecedentes y resultados de los objetivos planteados, aplicando dos evaluaciones:
- **Evaluación inicial del primer encuentro de mentoría:** el propósito de esta evaluación fue el conocer cuáles eran los requerimientos de orientación y estudio que los estudiantes tenían al momento de ingresar en el primer ciclo de la carrera universitaria
  - **Evaluación final del proceso de mentoría:** esta se aplicó una vez que culminó el proceso de mentorías, esta evaluación nos permitió conocer los alcances y la efectividad del programa, y del mentor que aplicó el proyecto.
- e) **Acción desarrollada por la UTPL:** para el programa de mentoría universitaria, la universidad realizó los siguientes aportes:
- Planificación del proyecto: organización y presentación del proyecto a los estudiantes mentores.
  - Guía didáctica: donde se esboza el esquema del proyecto, definiendo cada actividad a realizarse.
  - Agenda de actividades: Las actividades organizadas por tiempos y fechas para su cumplimiento.
  - Orientación y asesoría: para dar el apoyo requerido a los estudiantes mentores para la ejecución del proyecto.
  - Planificación y aplicación de encuesta online: como parte de la investigación de campo y para obtención de nueva información.

## 2.6. Recursos

### 2.6.1. Recursos humanos.

- Un Director/a del proyecto de investigación
- Un Consejero de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Un Mentor, estudiante egresado de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Tres mentorizados de la Universidad Técnica Particular de Loja, Titulación en Psicología General, primer ciclo.

### 2.6.2. Recursos institucionales

Universidad Técnica Particular de Loja – Centro Universitario Cuenca.

### 2.6.3. Recursos materiales y económicos

Cuadro 5. Recursos

<b>Material</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Internet	Para la consulta y búsqueda de información. Recibir información enviada por la UTPL.	\$20
Hojas de papel bond	Para imprimir copias de encuestas e información a ser entregada a mentorizados.	\$5
Copias	De los instrumento de investigación para poder aplicar al grupo de mentorizados.	\$15
Impresiones	Para la entrega de material a mentorizados y entrega de tesis final	\$40
Utilización del servicio celular	Para toma de fotos, llamadas a mentorizados, para consulta y respuestas de mentorizados y consejero.	\$20
Transporte	Movilización a distintas dependencias	\$50
<b>Total</b>		<b>\$150</b>

Elaborado por: Robalino M. (2015)

## **CAPÍTULO 3**

### **RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### 3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cuanto a las formas y estrategias que el mentorizado desarrolla para aprender, así como también, las dificultades que se presentan para ello. Esto permitió identificar las necesidades particulares sobre su aprendizaje, lo que a su vez, posibilitará la elaboración de mejores programas, que impulsen de manera fundamentada un aprendizaje y formación exitosa.

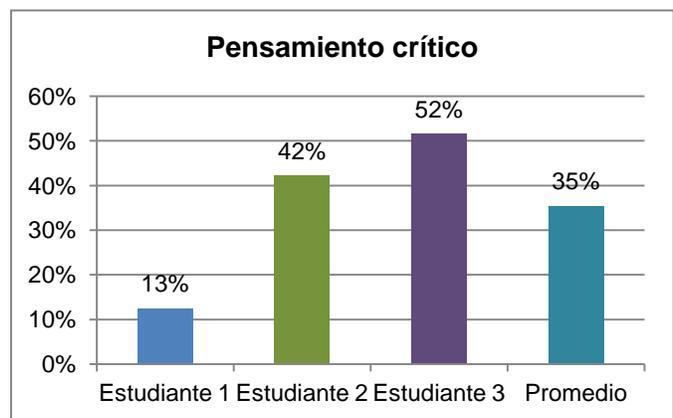
#### 3.1.1. Pensamiento crítico

En este apartado se analiza y evalúa la manera en que los mentorizados organizan sus conocimientos para los procesos de aprendizaje.

Tabla 1.

Pensamiento crítico	Porcentaje
Estudiante 1	13%
Estudiante 2	42%
Estudiante 3	52%
<b>Promedio</b>	<b>35%</b>

Gráfico 1.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El puntaje en esta área alcanza un promedio del 35%, con una equivalencia a Regular, lo que quiere decir que el nivel de pensamiento crítico de los estudiantes está por debajo de la normalidad de un estudiante universitario.

Por consiguiente, al relacionar con Richard y Elder (2009) quienes señalan que el pensamiento crítico es: “ese modo de pensar (sobre cualquier tema, contenido o problema) en el cual el pensante mejora la calidad de su pensamiento al apoderarse de las estructuras inherentes del acto de pensar y al someterlas a estándares intelectuales” (p.4) esta se debe fomentar durante el proceso de formación del mentorizado debido a las ventajas que adquiere con al tener un pensamiento crítico.

Por lo tanto e independientemente de los conocimientos, las destrezas y técnicas que pueda tener un egresado, este pensamiento permitirá el ejercicio de la disciplina y tener una carrera sumamente exitosa y acorde con la responsabilidad social que implica un trabajo, por lo que es indispensable el desarrollo de esta área.

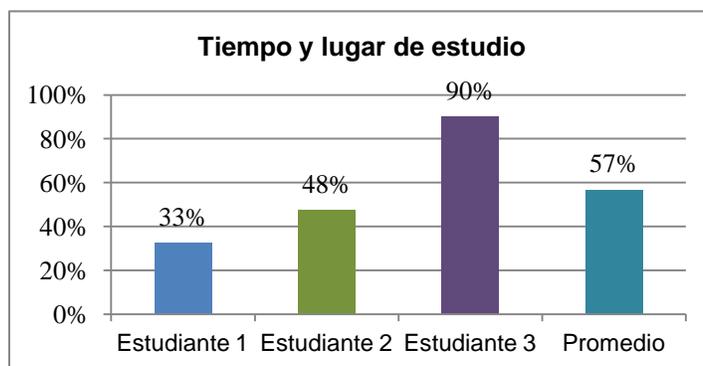
### 3.1.2. Tiempo y lugar de estudio

Con la información obtenida se permitió comprender cómo los mentorizados distribuyen el tiempo para sus estudios, los lugares donde los realiza, y si son adecuados a sus necesidades.

Tabla 2.

Tiempo y lugar de estudio	Porcentaje
Estudiante 1	33%
Estudiante 2	48%
Estudiante 3	90%
<b>Promedio</b>	<b>57%</b>

Gráfico 2.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El puntaje en esta área es de 57% con una equivalencia de Buena, este resultado permite notar que los estudiantes no tuvieron una orientación adecuada en sus procesos anteriores de estudio.

Con estos resultados se ratifica lo expuesto por Manrique & López (2010) al considerar que “el tiempo y lugar de estudio son otro aspecto importante. El lugar de trabajo y la organización serán aspectos clave para conseguir una buena concentración” (sección de Conclusiones, párr. 1).

Al tener una buena organización en el tiempo y lugar de estudio, el mentorizado se desenvolverá sin mayores dificultades. Considerando los resultados, esta área no está lejos en alcanzar los niveles deseados en cuanto a la importancia por parte de los mentorizados.

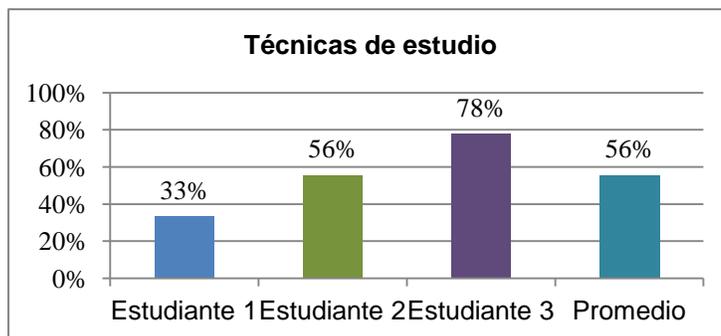
### 3.1.3. Técnicas de estudio

En el siguiente cuadro podemos ver los resultados obtenidos en cuanto al nivel de conocimientos y aplicación de técnicas de estudio por parte de los mentorizados.

Tabla 3.

Técnicas de estudio	Porcentaje
Estudiante 1	33%
Estudiante 2	56%
Estudiante 3	78%
<b>Promedio</b>	<b>56%</b>

Gráfico 3.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El puntaje en esta área es de 56% con una equivalencia de Buena, los mentorizados no conocen o practican técnicas de estudio de forma adecuada.

Relacionando los resultados con lo citado por Suarez (2011) se demuestra que las técnicas de estudio son las estrategias efectivas que permiten o facilitan la adquisición, asimilación y comprensión de determinados contenidos para conocer o entender algo. En este caso se evidencia su carencia, y esto va a influir en el rendimiento académico.

De la misma forma que los resultados anteriores, el conocer sobre técnicas de estudio se puede disminuir el abandono o el fracaso universitario. Considerando que uno de los roles del mentor es el de ser guía, tendrá también la obligación de orientar a los mentorizados en programas o técnicas de estudio.

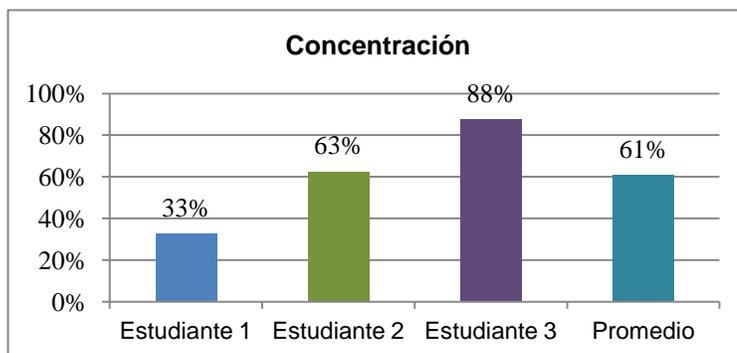
### 3.1.4. Concentración

Los resultados que se presentan a continuación, permiten evidenciar la capacidad que tienen los mentorizados para realizar determinadas actividades académicas, las mismas que están relacionadas con niveles de complejidad.

Tabla 4.

Concentración	Porcentaje
Estudiante 1	33%
Estudiante 2	63%
Estudiante 3	88%
<b>Promedio</b>	<b>61%</b>

Gráfico 4.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El puntaje en esta área es de 61% que corresponde a un equivalente de Buena.

Mentor-National Mentoring Partnership [Mentor] (2010) en la publicación “*Cómo construir un programa de mentoría exitoso*”, utilizando los elementos de la práctica efectiva, señala que: “La concentración es la capacidad de dirigir toda nuestra atención a un asunto determinado por un periodo de tiempo, abstrayéndonos de cualquier otra cosa” (p. 21). Por lo tanto al relacionarla con los resultados obtenidos se evidencia una dificultad a nivel de habilidades de concentración por parte de los mentorizados.

Debemos considerar que a los mentorizados se les debe dar una orientación adecuada para que puedan realizar actividades enfocadas a incrementar sus niveles de concentración, con técnicas y estrategias de estudio, para que así puedan prepararse para las evaluaciones y de esta manera reducir los niveles de abandono o fracaso académico.

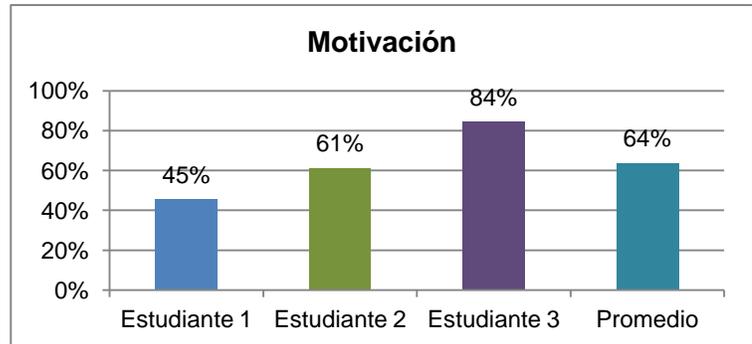
### 3.1.5. Motivación

En este apartado se demuestra cómo la motivación influye directamente en los procesos de aprendizaje y el porcentaje de motivación con el que los estudiantes cursan sus estudios.

Tabla 5.

Motivación	Porcentaje
Estudiante 1	45%
Estudiante 2	61%
Estudiante 3	84%
<b>Promedio</b>	<b>64%</b>

Gráfico 5.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El puntaje alcanzado es de 64% siendo su equivalencia a Buena, siendo dos estudiantes los que tienen una buena motivación para sus estudios, mientras que el otro estudiante necesitó más apoyo respecto en el ámbito de motivación.

Para Maslow (1941) “es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades” y Piaget (1954) indica que “la motivación como es la voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno”. Por lo tanto, es muy importante partir de la motivación del mentorizado, la misma que debe ser continua y oportuna.

De esta forma se establece que uno de los factores determinantes al momento del estudio es la motivación con la que el estudiante decide enfrentarse en los distintos ámbitos universitarios y va a determinar si su meta la conseguirá en un corto o largo plazo.

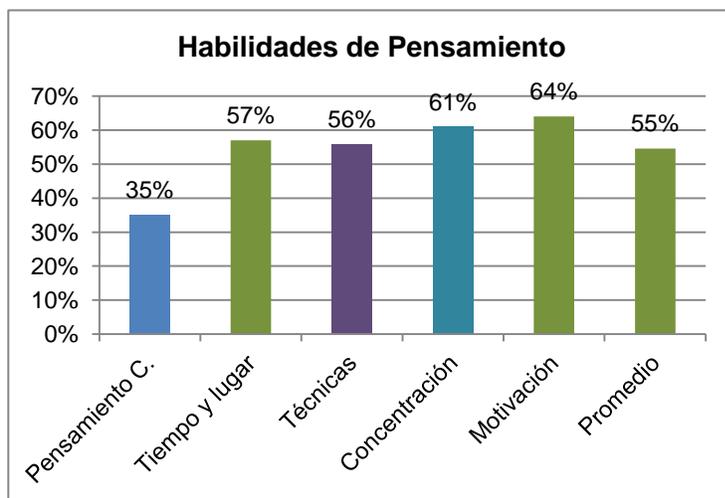
### 3.1.6. Habilidades de pensamiento

En estos resultados se puede conocer el nivel en cuanto a las habilidades de pensamiento y como están asociados a la capacidad de desarrollo de procesos mentales para resolver distintas situaciones en ámbitos académicos y personales.

Tabla 6.

Habilidades de Pensamiento	Porcentaje
Pensamiento C.	35%
Tiempo y lugar	57%
Técnicas	56%
Concentración	61%
Motivación	64%
<b>Promedio</b>	<b>55%</b>

Gráfico 6.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

En general las habilidades de pensamiento se encuentran en un porcentaje de 55%, con una equivalencia de Buena. De acuerdo a Arguelles & Nagles, (2010) en la publicación "Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo" donde se señaló que "se puede entender una habilidad como un conjunto de procedimientos aprendidos que los estudiantes competentes realizan automáticamente y que, por lo tanto, son aplicadas inconscientemente" (p. 2). En este sentido, y de acuerdo a los resultados presentados, se demuestra lo expuesto por los autores, ya que entendemos que la habilidad de estudio es el grado de competencias que un estudiante necesita frente a un objetivo determinado así como su potencial para adquirir y manejar nuevos conocimientos y destrezas.

Por este motivo las habilidades de estudio en el caso de los mentorizados están determinados por varios elementos, entre los cuales está el desconocimiento y la falta de orientación de los mismos que deben ser de manera oportuna y continua, ya que son la base para conseguir el éxito estudiantil universitario.

### 3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

En este apartado se analizó las necesidades de orientación que presentan los estudiantes, cuyos resultados se basan en la información proporcionada por los mentorizados.

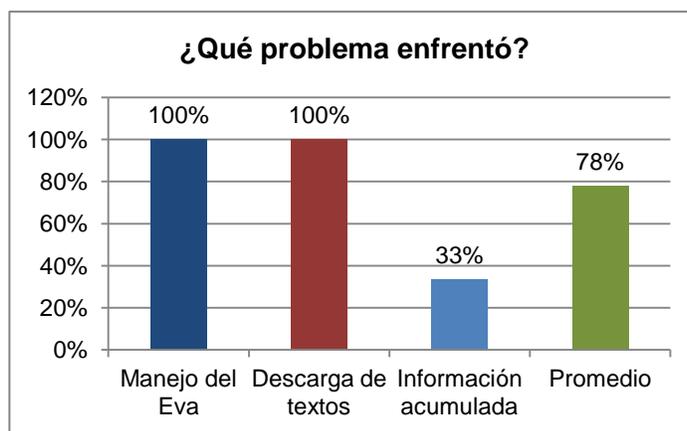
#### 3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia

A continuación se presentan los resultados que hacen referencia al proceso por el cual los mentorizados tuvieron que pasar para involucrarse en el sistema universitario.

Tabla 7.

¿Qué problema enfrentó?	Porcentaje
Manejo del Eva	100%
Descarga de textos	100%
Información acumulada	33%
<b>Promedio</b>	<b>78%</b>

Gráfico 7.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

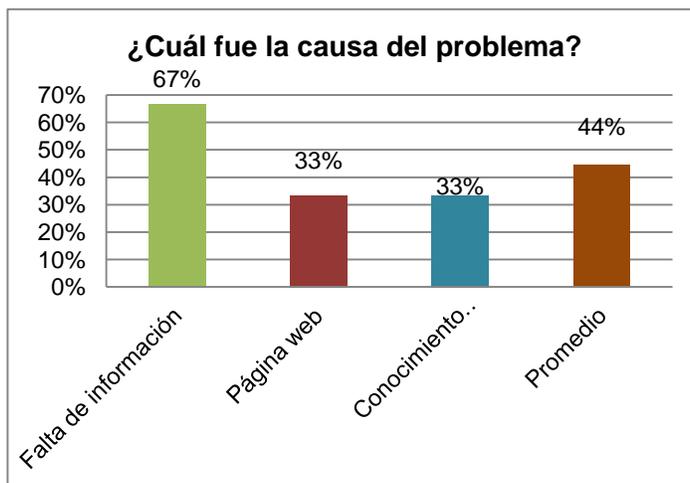
Elaborado por: Robalino M. (2015)

De acuerdo a la tabla y gráfico podemos evidenciar que los principales problemas que enfrentaron los mentorizados están relacionados con el acceso a las herramientas tecnológicas proporcionadas por la UTPL. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Sánchez et al. (2008) quienes manifestaron que “los servicios de orientación universitaria están tomando paulatinamente más relevancia y entidad en el conjunto de la Universidad” (p. 330). De esta manera se demuestra que los estudiantes al ingresar a la universidad y desconocer el funcionamiento de las herramientas tecnológicas también influyen positiva o negativamente en su desenvolvimiento universitario.

Tabla 8.

¿Cuál fue la causa del problema?	Porcentaje
Información	67%
Página web	33%
Tecnología	33%
<b>Promedio</b>	<b>44%</b>

Gráfico 8.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación  
Elaborado por: Robalino M. (2015)

Interpretando la información recopilada podemos diferenciar tres tipos de problemas que enfrentaron los mentorizados, de los cuales tenemos dos que corresponden al Centro Regional Cuenca UTPL: 1) información, la cual no era oportuna o no cubría sus necesidades, 2) el acceso a la página web, puesto que los mentorizados manifestaron el difícil acceso a la misma o que presentaba errores. Por otra parte uno de los tres estudiantes mentorizados indica no tener conocimiento informático.

En consecuencia, toma importancia Bermúdez (1993) al señalar que en numerosos estudios realizados en el campo de la educación de adultos y a distancia (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990) han evidenciado, en primer lugar, que la autodirección no es una condición inherente, per se, a la naturaleza del adulto y, en segundo lugar, que los adultos que retoman al medio educativo después de años sin estudiar (como es el caso de muchos estudiantes universitarios a distancia) se sienten desorientados e inseguros en relación con sus habilidades para estudiar y para combinar, además, su "nuevo" rol de estudiantes con los otros roles que desempeñan en forma simultánea. (p. 81).

Con esto podemos asegurar que a los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad se les debe dotar de las herramientas tecnológicas con su respectiva capacitación sobre su uso y beneficios, para que de esta manera se brinde al estudiante una orientación íntegra.

### 3.2.2. De hábitos y estrategias de estudio

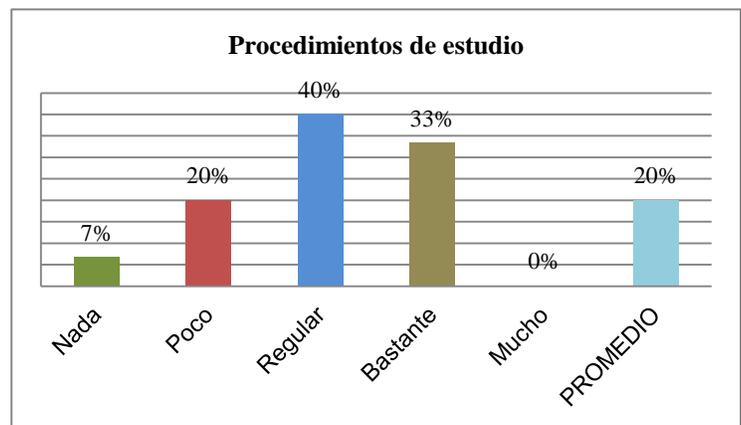
En este apartado se presentan los niveles con los que contaban los estudiantes en cuanto a, los conocimientos y aplicaciones, de hábitos y estrategias de estudio. Los resultados obtenidos permiten conocer sus fortalezas y debilidades.

A continuación se presenta el análisis de los niveles de conocimiento y aplicación de procesos de estudio realizados por parte de los mentorizados.

Tabla 9.

Procedimientos de estudio	Porcentaje
Nada	7%
Poco	20%
Regular	40%
Bastante	33%
Mucho	0%
<b>Promedio</b>	20%

Gráfico 9.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Analizando estos resultados se evidencia que en general los estudiantes no tienen buenos procedimientos de estudio, los cuales están relacionados al desconocimiento de los mismos o a la falta de interés por parte del alumno.

Los resultados obtenidos respaldan a lo expuesto por Jaimes y Reyes, (2010) quienes explicaron que “es necesario exponer la importancia de los hábitos y estrategias de estudio como un elemento fundamental en la construcción del aprendizaje significativo”. (p. 18). Y estos datos dejan en claro la necesidad de conocer procedimientos de estudio.

Por lo tanto el desconocimiento de los procedimientos de estudio es una de las principales causas por las que existe la deserción de los estudiantes que cursan los primeros años de universidad, dentro de los cuales un factor es el no tener claro cómo aprovechar estos procedimientos por falta de dedicación, interés o desconocimiento

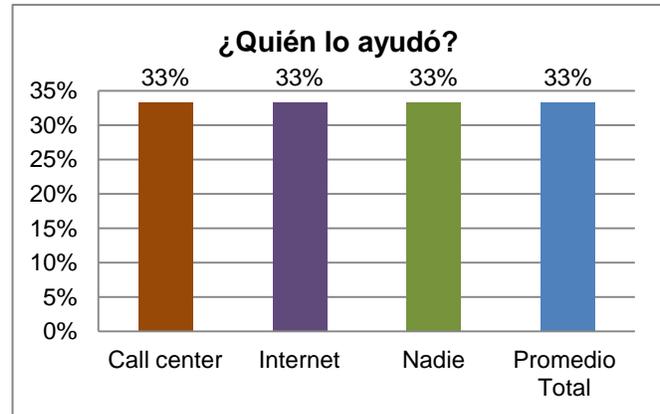
### 3.2.3. De orientación académica

En lo que se refiere a la orientación académica, los resultados hacen referencia a las necesidades que presentaron los mentorizados en el transcurso del ciclo, tanto a nivel académico como personal.

Tabla 10.

¿Quién lo ayudó?	Porcentaje
Call center	33%
Internet	33%
Nadie	33%
<b>Promedio total</b>	<b>33%</b>

Gráfico 10.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Se evidencia que las opciones de ayuda escogida por parte de los mentorizados son dispersas, no hay una opción común para todos.

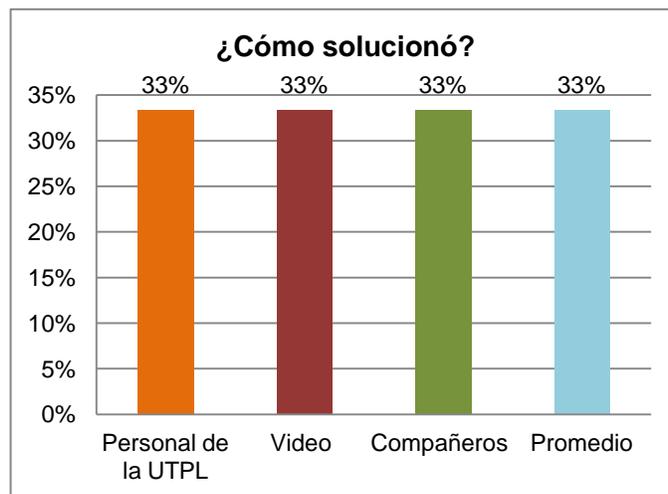
De acuerdo con Sewart (1983), quien señala: “lo que en educación a distancia se entiende como orientación, es una función mediadora de amplio alcance, integrada por una variedad de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos.” (p. 11). Se demuestra la importancia que tienen las fuentes de ayuda, sin embargo es necesario el insistir a los mentorizados el utilizar estas herramientas.

Por lo tanto los estudiantes deberían recurrir a fuentes de consulta proporcionadas por la UTPL, o a aquellas que estén directamente ligadas con la misma. Esto les permitirá cubrir sus necesidades tanto académicas como de orientación que se presenten durante el desarrollo de los ciclos universitarios.

Tabla 11.

¿Cómo solucionó?	Porcentaje
Personal UTPL	33%
Video	33%
Compañeros	33%
<b>Promedio</b>	33%

Gráfico 11.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Los resultados son dispersos, se evidencia que un estudiante realiza su consulta a la fuente directa y fiable que es el personal UTPL, mientras que las dos opciones restantes no dejan en claro si pueden ser consideradas fuentes fiables o no.

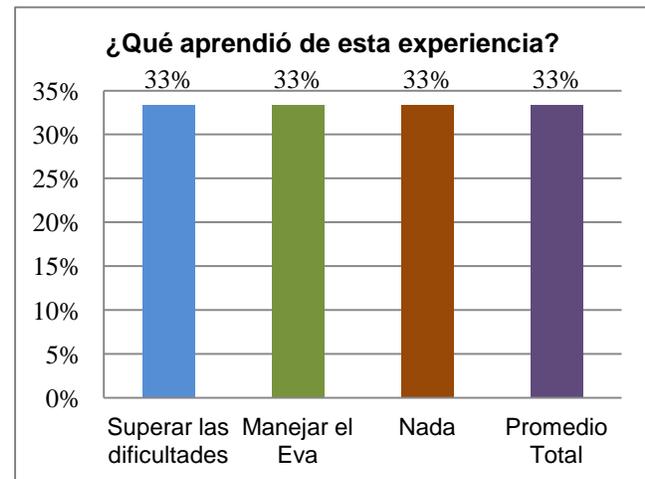
Por lo tanto, se apoya a Toscano Cruz M<sup>a</sup> de la O, (2012), quien en la publicación para la Universidad de Huelva, España señala los aspectos a desarrollar en la orientación académico-profesional, y concluye que en cualquiera de los casos, esta función está pensada para dar respuesta de modo individual a las necesidades de los alumnos. (p. 15)

De esta forma, se considera imperante la necesidad de la orientación universitaria y de la implantación de servicios de orientación que atiendan a estos aspectos y a otros en función de cada una de ellas. En especial el que los estudiantes cuenten con fuentes fiables y seguras.

Tabla 12.

¿Qué aprendió de esta experiencia?	Porcentaje
Superar las dificultades	67%
Manejar el Eva	67%
Nada	33%
<b>Promedio Total</b>	<b>56%</b>

Gráfico 12.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

El aprendizaje adquirido en esta primera experiencia ha sido muy bueno, sin embargo se debe mencionar que el aprendizaje de “nada” corresponde al estudiante que no recurrió a las fuentes de consulta.

Con estos resultados se demuestra lo investigado por Sánchez et al. (2008) donde los servicios de orientación universitaria han tomando paulatinamente más relevancia y entidad en el conjunto de la Universidad, considerándose uno de los factores decisivos de calidad y de eficacia de las enseñanzas universitarias. En cada universidad, las funciones y actividades desarrolladas por los servicios de orientación adquieren particularidades, si bien es posible encontrar tendencias y características comunes. (p.329)

En este caso, la experiencia dejada a los estudiantes es el cubrir aquellas necesidades que para ese momento les generó mayores dificultades y las catalogaron como importantes.

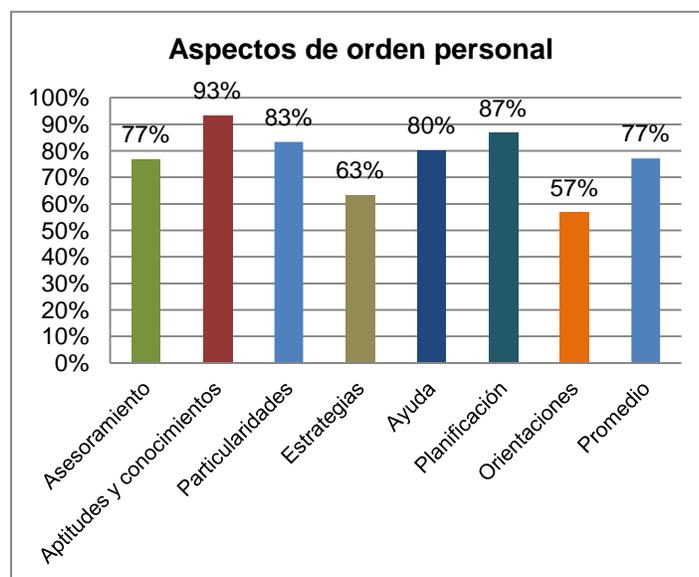
### 3.2.4. De orientación personal

En el apartado siguiente se presentan los resultados en los cuales se analizó únicamente las necesidades de aspecto personal de los mentorizados en relación a su integración al sistema universitario.

Tabla 13.

Aspectos de orden personal	PORCENTAJE
Asesoramiento	77%
Aptitudes y conocimientos	93%
Particularidades	83%
Estrategias	63%
Ayuda	80%
Planificación	87%
Orientaciones	57%
Promedio	77%

Gráfico 13.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Al recibir orientación sobre aspectos de orden personal, en general el porcentaje de importancia es alto. Resultándose que los mentorizados requieren orientación respecto a: asesoramiento en la toma de decisiones de estudio, estrategias de estudio y orientaciones para el desarrollo personal y de valores. Se evidencia la falta de importancia de las mismas. Por lo que se coincide con Bisquerra, (2004), en que “La orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida” (p. 1), sin embargo en cuanto a los puntajes demostrados en estrategias de aprendizaje, técnicas de estudio y orientaciones para el desarrollo personal y valores.

La falta de los aspectos de orden personal repercute en los procesos académicos de los estudiantes, los cuales deben ser considerados importantes para la planificación en el desarrollo del programa de mentorías que dependerán de las herramientas y estrategias que el mentor escoja.

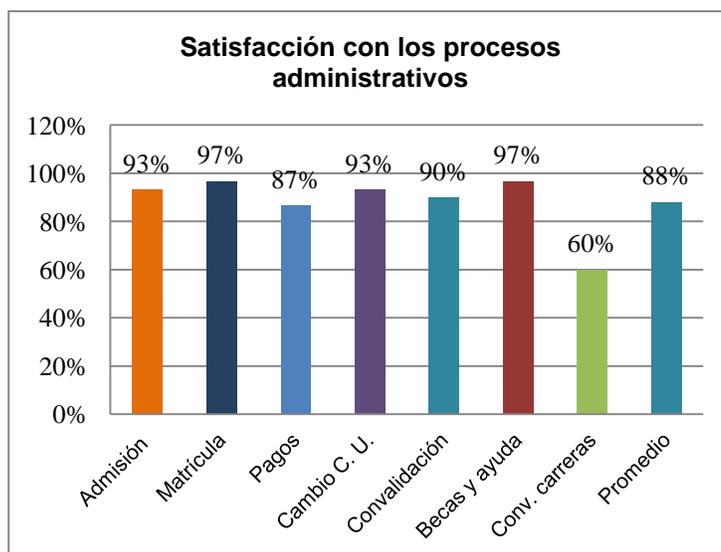
### 3.2.5. De información.

A continuación se presentan los resultados relacionados a las necesidades de información las mismas que están orientadas al sistema.

Tabla 14.

Satisfacción con los procesos administrativos	PORCENTAJE
Admisión	93%
Matrícula	97%
Pagos	87%
Cambio C. U.	93%
Convalidación	90%
Becas y ayuda	97%
Conv. Carreras	60%
<b>Promedio</b>	<b>88%</b>

Gráfico 14.



Fuente: Cuestionario de Necesidades de orientación

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Al valorar el grado de satisfacción de la orientación recibida, se evidencia que la necesidad de estos procesos administrativos es alta. En términos generales, los estudiantes están altamente satisfechos de la forma como se llevan estos procesos. En lo referente a la convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades, su puntuación obedece a que las carreras de las que son procedentes los mentorizados no todas son afines a Psicología.

En este sentido, se considera importante lo expuesto por Gómez et al. (2000) donde indica que “una información completa, dinámica, eficaz y eficiente es un pilar básico de un sistema democrático como es la universidad”. (p. 34). Esto concuerda con los resultados obtenidos, ya que, una alta satisfacción de estos aspectos por parte de los estudiantes demuestra que la universidad cumple con las expectativas de los mismos.

Por lo tanto, al cubrir las necesidades de información se va a tener un estudiante motivado, satisfecho y a la expectativa de que más le puede ofrecer la universidad para llegar a cumplir con sus objetivos académicos y personales.

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

En el desarrollo de la mentoría se observó que los mentorizados tuvieron una actitud positiva hacia el programa, inicialmente la actitud fue pasiva, pero una vez que conocieron de que se trata y los procesos a desarrollar la actitud cambió. El nivel de aceptación fue muy bueno lo que favoreció a que se desarrollen con normalidad las actividades planificadas. Lo que llamó la atención fue el nivel de desconocimiento en temas relacionados a orientación, y la falta de confianza para realizar consultas, por tal motivo es muy importante considerar que el mentor debe orientar a sus mentorizados en base también a sus experiencias personales, ya que esto fue lo que permitió que los mentorizados cambien de ser pasivos a estudiantes participativos.

Sus principales consultas tenían relación con los procesos académicos, fuentes de consulta y necesidades en cuanto de estrategias y técnicas de estudio para las evaluaciones, las cuales fueron cubiertas mediante el envío de información y diálogos web o telefónicos, de acuerdo a la consulta.

En general el proceso fue muy bueno, y motivador por la participación que tuvieron los mentorizados, quienes se mostraron beneficiados por este proceso.

### **3.4. Valoración de mentoría**

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

Durante el proceso de mentoría se mantuvo comunicación con los mentorizados mediante: correos electrónicos, llamadas telefónicas y redes sociales. En este aspecto dos de los estudiantes mentorizados mantuvieron una comunicación frecuente, mientras que la comunicación con el tercer estudiante fue poco frecuente.

Los motivos para los contactos fueron para consultar sobre: el ingreso y acceso a documentos del EVA, orientación académica y técnicas de estudio.

Mientras que el motivo para la no comunicación fue el “*ya conocer de qué se trata la actividad*”.

Por otra parte, el uso de la tecnología fue excelente, puesto que permitió mantener un contacto continuo con los mentorizados, ya que no se requería de un lugar fijo para realizar contactos, de igual forma el uso de la tablets facilitó la descarga de los documentos disponibles en el EVA y la comunicación con el equipo gestor de la mentoría.

En los encuentros presenciales se logró conocer más a detalle cuales son las dificultades y necesidades que los estudiantes mentorizados tienen antes y durante su desempeño académico universitario.

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

La motivación hacia los mentorizados fue constante, y se evidenció en aquellos que presentaron mayor interés, lo que fue una gran motivación para la mentora, ya que al observar buenos niveles de satisfacción por parte de los mentorizados ayudó a que se mantenga positivamente el programa.

De la misma forma la ayuda brindada por los tutores permitió que se escojan las herramientas adecuadas para desarrollar los talleres y las respectivas actividades de orientación.

Como factores motivadores tenemos el constante diálogo e intercambio de experiencias, así también el conocer los logros que fueron alcanzando los mentorizados una vez que siguieron las orientaciones dadas para su desempeño académico.

Por otra parte, se puede decir que como un factor negativo fue la no participación en el programa de todos los estudiantes seleccionados, sin embargo esto no desmotivó el desarrollo del mismo, más bien, se puso un mayor empeño para lograr que en lo posterior más estudiantes se puedan beneficiar con éste programa.

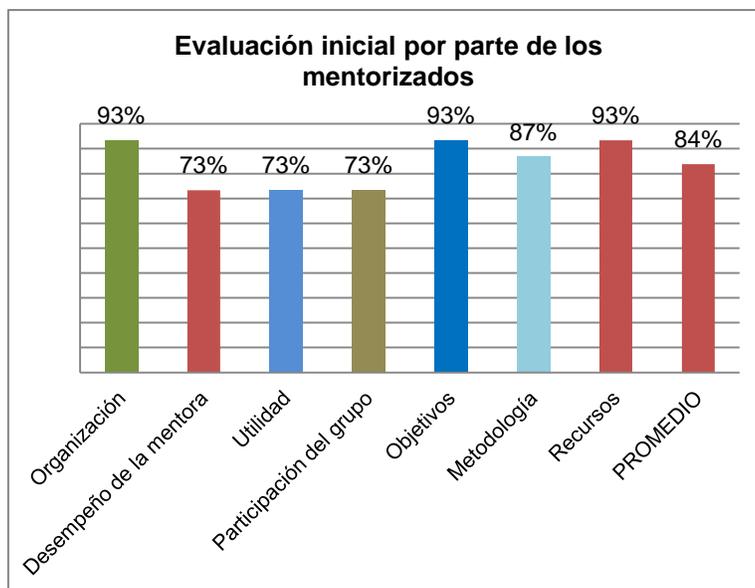
### 3.4.3. Valoración general del proceso

En este apartado se muestra el nivel de aceptación que los mentorizados tuvieron con el programa de mentoría, para lo cual se realizó una evaluación inicial y otra la final del proceso.

Tabla 15.

Evaluación inicial por parte de los mentorizados	PORCENTAJE
Organización	93%
Desempeño de la mentora	73%
Utilidad	73%
Participación del grupo	73%
Objetivos	93%
Metodología	87%
Recursos	93%
PROMEDIO	84%

Gráfico 15.



Fuente: Cuestionario de Evaluación del primer encuentro de mentoría

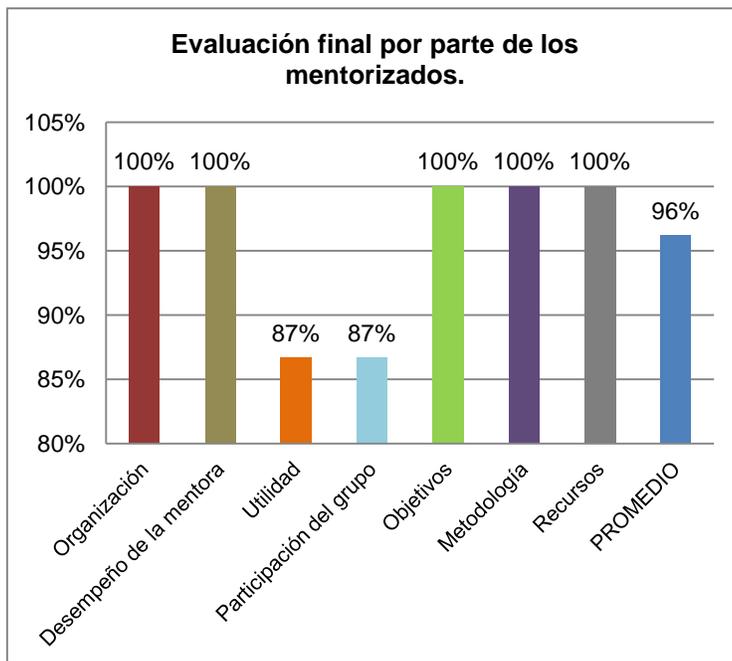
Elaborado por: Robalino M. (2015)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del primer encuentro de Mentoría, el nivel de aceptación en general fue muy bueno, lo que trajo consigo una gran satisfacción al conocer que los estudiantes mentorizados están de acuerdo en participar y ser beneficiados por el programa. Esto permite evidenciar que la motivación y expectativas con la que los estudiantes llegan a la universidad y que tan dispuestos están para participar de programas de mentoría.

Tabla 16.

<b>Evaluación final por parte de los mentorizados.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Organización	100%
Desempeño de la mentora	100%
Utilidad	87%
Participación del grupo	87%
Objetivos	100%
Metodología	100%
Recursos	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>96%</b>

Gráfico 16.



Fuente: Cuestionario de evaluación final del proceso de mentoría

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Una vez ejecutado el proceso de mentorías, el resultado general obtenido es de Sobresaliente, demostrando que el nivel de ayuda brindado fue el requerido por los estudiantes y cubrió sus necesidades de orientación.

Como beneficios se puede mencionar que se garantiza la continuidad de un programa de mentorías, la disminución de la deserción estudiantil en los primeros años de la carrera universitaria, y el incremento en los niveles de aceptación de los estudiantes por estudiar en el sistema estudios a distancia.

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

De acuerdo al análisis de los resultados, a continuación se presenta el FODA del proceso de mentoría desarrollado:

Cuadro 6. FODA.

<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ubicación de los Centros Universitarios UTPL.</li> <li>-Lugar de residencia de los mentorizados.</li> <li>-Acceso a servicios de Internet.</li> <li>-Disponibilidad de tiempo mentor-mentorizados.</li> <li>-Diálogos continuos con los involucrados.</li> <li>-Disponibilidad de recursos tecnológicos de la UTPL.</li> <li>-Disponibilidad de material bibliográfico.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de estrategias para ejecutar proyectos de mentoría.</li> <li>-Ampliación de programas de mentorías y diversos programas de investigación académica.</li> <li>-Mayor aceptación estudiantil al modelo de educación a distancia.</li> <li>-Posicionamiento de la UTPL como modelo en educación a distancia.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desconocimiento por parte de los mentorizados en relación al acceso de la página web y EVA de la UTPL.</li> <li>-Falta de involucramiento de todos los mentorizados seleccionados para el proceso.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recursos económicos limitados por parte de los mentorizados.</li> <li>-Pérdida de interés por parte de los mentorizados.</li> <li>-Temores ante pérdidas de ciclo/año.</li> </ul>

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Una vez establecido los elementos FODA de la mentoría, tendremos los puntos de partida para organizar y desarrollar el proyecto y las estrategias adecuadas para el mismo, las cuales también se complementarán con el paso siguiente que es señalar las problemáticas que se encontraron, con estos parámetros se establecerán las acciones a tomar.

### 3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

En el transcurso de las mentorías se evidenciaron las siguientes problemáticas:

Cuadro 7. Matriz de problemáticas.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	ACTORES
Dificultad de establecer contacto para talleres	Horarios de actividades personales	Retraso en convocatorias	Mentor Mentorizados
Distintos intereses de los mentorizados	Subjetivismos	Ayuda limitada	Mentorizado
Deserción a mentorías	Falta de interés	Se redujo a 3 el número de mentorizados	Mentorizados
Ansiedad por conocer técnicas de estudio	Falta de comunicación	Desorganización en el cronograma	Mentor Mentorizados
Impuntualidad en envío de actividades	No revisión de correos electrónicos	Ajustes en cronograma	Mentorizados
No acceso al EVA	Desconocimiento	Impuntualidad en actividades	Mentorizados

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Estas problemáticas son producto de las debilidades encontradas en el programa de mentorías, las cuales obedecen a los factores como es la falta de motivación e interés por parte de los mentorizados, lo cual generó que se presenten otras situaciones que influyeron en el desarrollo de la mentoría, provocando ajustes en las actividades. Estas situaciones son las que deben considerarse ser memorizadas para iniciar un proceso de mentorías y el transcurso de la misma.

#### 4. CONCLUSIONES

El programa de mentorías está enfocado a cubrir las necesidades de orientación que requieren los estudiantes de primer ciclo, las mismas que fue aplicado de forma responsable, creativa y comunicativa. Este programa tiene la ventaja de no ser rígido, más bien es flexible y se adapta a las necesidades que tiene el estudiante con la universidad y viceversa, la universidad con el estudiante.

De acuerdo al objetivo planteado al inicio de esta investigación, se ha determinado que los resultados reportan datos significativos en cuanto a las necesidades de orientación psicopedagógica de los estudiantes de primer ciclo, puesto que se evidencia que es necesaria la implementación de los programas de mentorías en especial para los estudiantes antes citados, empleando acciones de orientación enfocadas a disminuir los niveles de abandono universitario, esto de acuerdo al programa de mentorías que se ajustó a la realidad universitaria. Lo cual permitió que el estudiante se adapte satisfactoriamente esta etapa y a la carrera que optó por cursar.

Entre los principales hallazgos tenemos el muy bajo conocimiento de técnicas y estrategias de estudio, que está influenciado por la falta de interés para conocer como son los procesos que deben seguir. Esto es debido a la falta de comunicación, ya que requieren de continua insistencia para el cumplimiento de sus actividades curriculares, de igual forma al tiempo que se emplean para realizarlas. Para lograr esto se empleó la motivación como una de las principales herramientas, debido a que el enfoque tuvo un matiz diferente, se logró que los mentorizados realicen las actividades por interés propio más que por conveniencia u obligación.

Al realizar el proceso de mentoría entre pares, mentor-mentorizado, siendo el primero un estudiante de los últimos años se observó que el segundo tuvo una mayor apertura y mayor seguridad, pues confía en su mentor, por ser ya alguien de experiencia universitaria, el estudiante se siente respaldado y más seguro. Los diálogos realizados aportaron con información importante y precisa en cuanto a las necesidades de orientación, todo en un clima de comunicación sustentado en la confianza de la relación mentor – estudiante. Es importante mantener esa relación. Las redes sociales jugaron un papel importante, puesto que tienen diversas funciones y en especial el mantenernos en contacto con los demás. Si la comunicación fue una problemática, las redes sociales contribuyeron a mejorar las relaciones de

comunicación, el estudiante pasó a ser de uno miembro inactivo a un miembro activo, obteniendo el reconocimiento que se merece.

Por lo tanto, el programa de mentorías ha cumplido con sus objetivos, a cubierto las necesidades de los estudiantes, tanto en el ámbito de orientación académica como el de formación personal, dejando por sentado la importancia de estos programas en las carreras universitarias.

## 5. RECOMENDACIONES

Como principal recomendación está el mantener el programa de Mentorías entre pares de forma constante, puesto que los resultados que se obtienen son satisfactorios, donde el principal enfoque debe ser el cubrir las necesidades de orientación y técnicas de estudio que es la parte más débil en los estudiantes que ingresan a primer ciclo.

La difusión del programa de mentorías debe realizarse desde el primer momento en el que el estudiante accede a la información sobre la Universidad Técnica Particular de Loja, mediante el acceso a la página web o la visita personal a los centros universitarios UTPL. De esta manera el estudiante se sentirá respaldado y motivado al saber que la universidad le brinda este tipo de herramientas para cubrir sus necesidades de orientación.

Mantener una constante evaluación sobre las Habilidades de pensamiento, en especial a los estudiantes de primer ciclo, puesto que esto permite conocer la realidad educativa que presentan y así establecer los mecanismos para planificar y ejecutar el programa de mentorías entre pares.

Utilizar la motivación como una de las principales estrategias para ganarse el interés por parte de los estudiantes y de esta manera permanezca en los programas de mentorías de forma voluntaria y el grado de satisfacción sea excelente.

Emplear todas las herramientas informáticas, de comunicación y tecnológicas para el desarrollo de los programas de mentorías, de esta manera se garantiza que los estudiantes puedan acceder a las fuentes de consulta desde diversos lugares y ajustándose a sus horarios y poder cumplir con sus expectativas y lograr sus metas.

## 6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA

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

**2. Justificación:**

Mentor-National Mentoring Partnership [Mentor], (2010) explica que el área de mentoría asume la responsabilidad de atender a los estudiantes apoyándolos con acciones pertinentes que les permitan sortear con éxito las dificultades que se les presenta en las actividades académicas y situaciones psicopersonales que deben enfrentar en la educación superior; y desplegar esfuerzos para congregarse a profesionales al servicio de la educación con el propósito de asegurar que los objetivos se cumplan.

De esta manera se considera lo expuesto por O'Neill y Harris (2005), "en la mentoría el objetivo es que el estudiante domine un área de conocimiento (por ejemplo, geometría). El experto asigna al estudiante un problema (...) y luego evalúa su desempeño. (...) durante el proceso, el tutor suele tener el control de los problemas que plantea al estudiante. La mentoría se distingue en que la interacción normalmente se desarrolla alrededor de los problemas que el participante más "júnior" pone sobre la mesa". (p.113)

Además tenemos que el hecho más importante es que, los programas de mentoría a jóvenes son mucho más exitosos cuando siguen prácticas y estrategias de mentoría probadas y efectivas, por tal motivo el Mentor deberá seguir lineamientos para garantizar que los estudiantes mentorizados participen de un programa de mentoría acorde a sus necesidades.

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

Estas problemáticas son producto de las debilidades encontradas en el programa de mentorías, las cuales obedecen a distintos factores como la falta de motivación e interés por parte de los mentorizados, lo cual generó que se presenten otras situaciones que influyeron en el desarrollo de la mentoría, provocando ajustes en las actividades. Estas situaciones son las que deberán ser consideradas para iniciar un proceso de mentoría y el desarrollo de la misma. Por lo tanto se debe abordar los temas sobre: Asistencia a talleres de orientación, establecer intereses comunes de los mentorizados, estrategias para evitar la deserción a mentorías, mecanismos para controlar la Ansiedad, la puntualidad en envío de actividades y el acceso y uso del EVA.

#### **4. Objetivos:**

##### **4.1. Objetivo General:**

Elaboración de un manual para canalizar y administrar el apoyo de un Mentor a estudiantes de primer ciclo (mentorizados), con la intención de incrementar sus oportunidades de superación universitaria.

##### **4.2. Objetivos específicos:**

- Comprender profundamente el rol de Mentor y qué es lo que se espera de él/ella.
- Conocer las reglas y metodologías a seguir cuando se está ejerciendo este rol.
- Desarrollar estrategias para guiar y direccionar efectivamente al Mentorizado/a.

#### **5. Definición de mentor**

Para Manzano Soto, et al. (2012) “El mentor es un estudiante de un curso más avanzado, con experiencia, que complementa la actuación de los consejeros y que ayuda al estudiante mentorizado a desarrollar conocimientos y conducta.” (p. 98). Por lo tanto constituye un proceso del que ambos se benefician, pues durante el mismo, el compañero-mentor consolida sus conocimientos y hace un autoanálisis de sus experiencias de aprendizaje, de las propias competencias adquiridas y se plantea perspectivas de futuro.

#### **6. Perfil del mentor**

De la misma forma, en el trabajo realizado por Manzano Soto, et al. (2012). El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria, el mentor deberá cumplir con los siguientes parámetros para con sus mentorizados:

- Compromiso.
- Querer ayudar.
- Capacidad de ayudar, orientar y asesorar.
- Buenas habilidades personales (para la comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas y toma de decisiones).

- Ser ejemplo de valores y cualidades.
- Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.
- Bagaje de experiencias (positivas y negativas).
- Ser neutral.
- Capacidad de escucha y actitud reflexiva.
- Capacidad de apertura hacia sí mismo y hacia los demás. (p. 99)

## 7. Acciones y estrategias de Mentoría recomendadas:

Tomaremos como referencia la propuesta dada por la Guía de Buenas Prácticas de Enseñanza para Tutores PAE, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile (2013, p. 6) la cual se explica en el siguiente cuadro:

Cuadro 8. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.

Metodología	¿En qué consiste?	¿Cómo realizarla?
<b>Discusión</b>	Proporcionar instancias para que los mentorizados puedan verbalizar qué están aprendiendo. Permite que pongan en práctica principios aprendidos, y que puedan generar relaciones, ya sea con otros contenidos previos adquiridos, con textos leídos o con sus propias experiencias de vida.	El (la) tutor(a) realiza preguntas orientadoras para instaurar una discusión. Dirige y entrega su punto de vista cuando sea necesario. Lo ideal es cerrar la discusión con una conclusión, para que los estudiantes sientan que sus opiniones fueron recogidas y consideradas, y no se quede la sensación de que la discusión no sirvió de nada.
<b>Resolución de problemas</b>	Presentar un problema para que los estudiantes lo puedan resolver. Se trata de demostrar de qué forma se debe aproximar a la información para poder hallar una solución a una problemática.	El (la) tutor(a) demuestra primero cómo soluciona un problema paso por paso. Luego dice a los estudiantes que resuelvan otro, tomando ellos la iniciativa. Pregunta cómo percibieron el problema, y cómo hallaron la solución.
<b>Estudio de caso</b>	Se utiliza una situación de la vida real para que los estudiantes puedan poner en práctica su habilidad de razonamiento y su capacidad de toma de decisiones.	Se escoge o se crea un caso (en forma de dilema). Se presenta toda la información referente al mismo. Luego se les pide a los estudiantes

		que tomen una decisión referente al mismo, que discutan y lleguen a un acuerdo. El (la) tutor(a) debe moderar y guiar a los estudiantes en el proceso de razonamiento, y en la búsqueda de soluciones alternativas.
<b>Aprendizaje entre pares</b>	A través de la división de tareas, se propone que los estudiantes compartan conocimientos y experiencias, para que puedan aprender a desarrollar trabajo en equipo.	<p>El (la) tutor(a) diseña una actividad, que puede ser crear algún producto escrito o resolver un problema que requiera colaboración entre pares. Divide al grupo de mentorizados (en parejas) y asigna las tareas correspondientes.</p> <p>El (la) tutor(a) luego coordina y modera el trabajo de colaboración interpersonal.</p>
<b>Aprendizaje por descubrimiento o indagación</b>	Se presenta una situación novedosa que puede tener múltiples formas de resolver, y se les pide a los estudiantes que encuentren una forma de dar respuesta al problema presentado. Se busca generar independencia y creatividad, además de desarrollar la capacidad de autogestión de su propio aprendizaje.	<p>El (la) tutor(a) diseña un problema que pueda ser resuelto de múltiples formas. Luego entrega información parcial de cómo se puede afrontar la situación, dejando abierta la indagación a los estudiantes.</p> <p>Es muy conveniente recurrir a situaciones novedosas que tu profesor planteó en clases o en una evaluación, pues probablemente tus mentorizados encontrarán desafíos similares en su paso por la asignatura.</p> <p>Les puedes decir dónde consultar para poder llegar a una respuesta, pero es ideal que los dirijas de la menor forma posible, dándoles libertad de acción en la tarea.</p>

<p><b>Juego de rol y simulación</b></p>	<p>A través de una representación y recreación actuada de ciertos roles puestos en una situación hipotética, se pretende volver concreto algún contenido abstracto, como la historia de vida de algún personaje histórico o literario, o se puede buscar poner a prueba las normas y pauta de acción que debe tener un estudiante o un profesional ante una situación determinada.</p> <p>La idea principal es poner en práctica una serie de habilidades mediante actividades que podrían requerir mucho tiempo de realizar si fuesen aplicadas realmente, o que podrían requerir un coste demasiado elevado.</p>	<p>Se crea una situación hipotética (ya sea en conjunto con los mentorizados, o bajo autoría única del tutor) que busca poner a prueba la capacidad de alcanzar una solución o una meta predefinida por parte de los mentorizados. La actividad deberá requerir el involucramiento activo de los mentorizados en el rol que les haya tocado, siendo necesario que haya actuación de por medio.</p> <p>El rol del tutor(a) debe ser de facilitador. Debe preocuparse de que la experiencia se transforme en aprendizaje, dándole sentido académico a la actividad, para que no quede en el mero juego o hecho anecdótico.</p>
---	--	--

Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Enseñanza para Tutores PAE.

Elaborado por: Robalino M. (2015)

Estas técnicas y estrategias permitirán demostrar la eficacia de la aplicación del programa de mentorías y de la misma manera conocer cuáles son los ajustes necesarios para lograr la aceptación y promoción para los estudiantes.

**8. Recursos:** son los medios que posibilitan el desarrollo de la actividad de mentoría.

#### 8.1. Recursos humanos

- Un Director/a del proyecto de investigación
- Un Consejero de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Un Mentor, estudiante egresado de la Universidad Técnica Particular de Loja.

- Tres mentorizados de la Universidad Técnica Particular de Loja, Titulación en Psicología General, primer ciclo.

## **8.2. Recursos institucionales**

Universidad Técnica Particular de Loja – Centro Universitario Cuenca.

## **8.3. Recursos materiales**

A continuación se detallan los recursos a ser empleados:

Computadoras-Tablets: para el acceso a sistemas de informáticos.

Servicios de internet: para envío y recepción de información y documentos.

Telefonía celular-fija: para contactos entre tutores, mentores y mentorizados.

Servicios de transporte: para movilización a diferentes dependencias.

Materiales de papelería: de acuerdo a las actividades que se organicen irán determinándose las necesidades de estos materiales.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C., Gallego, D. y Peter H. (1994). *Procedimientos de diagnóstico y mejora*. Bilbao, España: Ediciones Mensajero.
- Barnett, L. (2003). *Motivación, tratamiento de la diversidad y rendimiento académico. El aprendizaje cooperativo*. Grao, España: Ediciones Graó.
- Calderón, M. (2000). *El abc del aprendizaje cooperativo: Trabajo en equipo para enseñar y aprender*. Trillas, México: El manual moderno S.A.
- Galve, J. y García, E. (1992). *La acción tutoría*. Madrid, España: CEPE
- García, J. y González, D. (1992). *Evaluación e Informe Psicopedagógico. Una Perspectiva Curricular, Vol. I*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- González, J. y Wanegear, R. (2004). *Tunning Educational Structures in Europe*. Bilbao, España: Revista Iberoamericana, 35, 151-164.
- Lara, B. Nava, G. Zambrano, R. (2009). *La tutoría académica en educación superior: Modelos, programas y aportes*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Llinás, E C. (2009). *La Orientación Académica desde el Bienestar Universitario*. Barranquilla Colombia: Ediciones Uninorte.
- Montané, J., y Martínez, M. (1994). *La orientación escolar en la Educación Secundaria. Una nueva perspectiva desde la educación para la carrera profesional*. Barcelona, España: Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 16, 129-146.
- Núñez del Río. (2012). *La mentoría entre iguales en la Universidad*. Madrid, España: SATEU
- Sánchez, C. (2009). *Red de mentoría en entornos universitarios: encuadre y objetivos*. Madrid, España: Redalyc

Sánchez, M. (2009) *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Castellón de la Plana, España: Universidad de Castellón de la Plana

Santana, L. (2003) *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*, Madrid, España: Ediciones Pirámide

Susan C. y Cloninger, P (2003). *Teorías de la personalidad*. México DF. México: Educación

Torres, J.A. (1996). *La formación del profesor-tutor como orientador*. Andalucía, España: Universidad de Jaén.

Valls, F. (1998). *Fundamentos de orientación profesional para psicopedagogos*. Almería, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.

Valverde, A. Ruíz, C. García, E. y Romero S. (2004). *La Innovación en la Orientación Universitaria*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf>

Zappie, K. (2005). *Cómo construir un Programa de Mentoría Exitoso, utilizando los Elementos de la Práctica Efectiva*. Alexandria, Virginia, Estados Unidos: MENTOR/National Mentoring Partnership.

Arriaga, R. Barocio, J. (2010) *Mentoría Estudiantil*. Recuperado de:  
[http://www.archivos.ujat.mx/dacs/enfermeria/mentor\\_ia\\_estudiantil.pdf](http://www.archivos.ujat.mx/dacs/enfermeria/mentor_ia_estudiantil.pdf)

Gil, M. (2002). *El servicio de Orientación en la Universidad*. Recuperado de:  
[http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002\\_07\\_05.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002_07_05.pdf)

Hofstadt, C. Quiles, Y. Quiles, M. Rodríguez, J M. (2005). *Necesidades de información al inicio de los estudios universitarios*. Recuperado de:  
<http://www.revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/download/348/301>

Matas, A. (2007). *Modelos de Orientación Educativa*. Recuperado de:  
[http://www.riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos\\_de\\_orientacion\\_281207.pdf](http://www.riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_281207.pdf)

Molina, D. (2002). *Concepto de Orientación Educativa: Diversidad y Aproximación*. Recuperado de:

<http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>

Parras, L. Madrigal, A. Redondo, S. Vale, P y Navarro, E. (2009) *Orientación educativa: fundamentos, teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Recuperado de:

[http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion\\_educativa.pdf](http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf)

Puig, M., Sabater, P. y Rodríguez, N. (2012). *Necesidades humanas: Evolución del concepto según la perspectiva social*. Recuperado de:

<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>

Saul, L. López, M. y Bermejo, B. (2009). *La orientación educativa en las universidades españolas: De la orientación laboral y vocacional a la atención psicológica*. Recuperado de:

<http://www.e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:AccionPsicologica2009-numero1-0001/Documento.pdf>

Torres, L. (2012). *La Acción tutorial en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Recuperado de:

<http://www.ugr.es/~ptutoriasmelilla/archivos/Accion%20tutorial.pdf>

## 8. ANEXOS

## **CARTA DE COMPROMISO**

Yo, María Gabriela Robalino Iñiguez, con C.I 010401756-1, perteneciente al CUA , 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 octubre 2014 - febrero 2015; “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Cuenca”, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencia de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

**Atentamente,**

María Gabriela Robalino Iñiguez

C.I. 010401756-1

## **PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR–ESTUDIANTES**

Tema: “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Cuenca”

Fecha: Viernes, 19 de diciembre de 2014

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

1. Presentación general de los proyectos a: mentores y mentorizados
2. Presentación: primero debe presentarse el mentor, señalando su nombre, apellido, su objetivo para la mentoría. Luego se debe solicitar que cada estudiante se presente indicando: nombre, apellido, carrera
3. Solicitar que cada uno escriba dos expectativas y dos temores en cuanto a sus estudios universitarios.
4. Analizar y comentar en relación a las expectativas y motivar la superación de temores.
5. Llenar la hoja de datos informativos y de necesidades de orientación
6. Dialogar sobre “Conociendo la educación a distancia”
7. Recomendar la visita semanal al EVA, las formas de comunicación y contacto.
8. Cierre

FOTOS





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

tengo que estudiar.						
43. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
44. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.						
45. Constantemente busco nuevas fuentes de información.						
<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.						

**PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE MENTORÍA DE  
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>	<b>Si ( ) No ( ) Tiempo parcial ( ) Tiempo completo</b>
<b>Hora para contactar</b>	
<b>¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?</b>	
<b>¿Por qué eligió la carrera?</b>	

**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>	<b>Si ( ) No ( ) Tiempo parcial ( ) Tiempo completo</b>
<b>Hora para contactar</b>	
<b>¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?</b>	
<b>¿Por qué eligió la carrera?</b>	

**CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN**

**Fuente: Sánchez, MF. (2009)**

*REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA*

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

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

¿Qué problema enfrentó?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Cuál fue la causa del problema?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Quién le ayudó?

.....  
.....  
.....

¿Cómo solucionó?

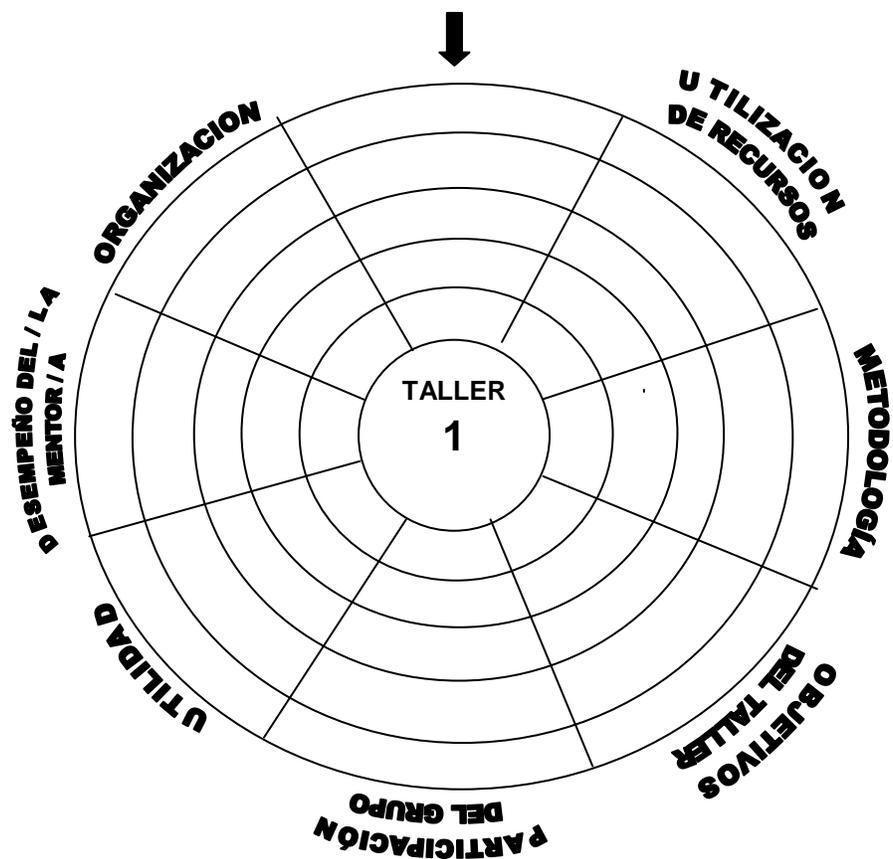
.....  
.....  
.....  
.....

¿Qué aprendió de esta experiencia?

.....  
.....  
.....  
.....

Muchas gracias su aporte.

## EVALUACIÓN DEL TALLER 1



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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

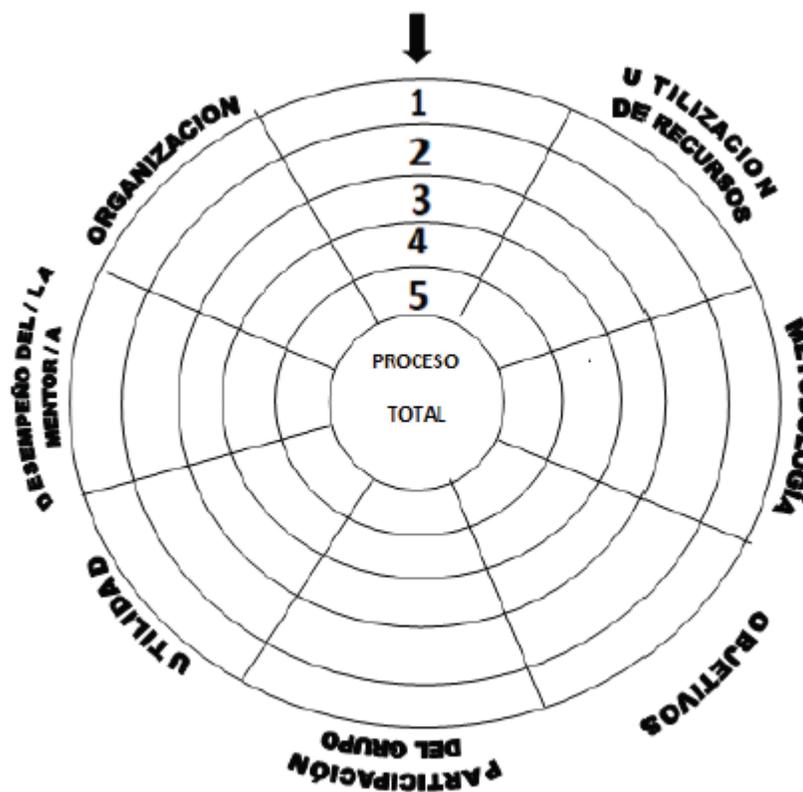
2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

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

## EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO DE MENTORÍAS



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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias