



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MENCIÓN CIENCIAS HUMANAS Y RELIGIOSAS

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro
Universitario Loja**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Campoverde Jumbo, Ángela Cecilia

DIRECTOR: Delgado Algarra, Emilio José. PhD.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

PhD.

Emilio José, Delgado Algarra.

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 Loja realizado por **Campoverde Jumbo, Ángela Cecilia**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Campoverde Jumbo, Ángela Cecilia**, 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 Loja, de la Titulación de Licenciado en Ciencias de la Educación, siendo Delgado Algarra, Emilio José. PhD. director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f:

Autor: Campoverde Jumbo, Ángela Cecilia

Cédula:**110436001-9**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho afecto y gratitud a mi amada madre, que gracias a su incondicional y permanente apoyo he podido cristalizar mi anhelo de superación.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Expreso mi imperecedero agradecimiento a las Autoridades, al Equipo Gestor del proyecto de Investigación y a todos quienes forman parte de la Universidad Técnica Particular de Loja, en su Modalidad Abierta, por haberme permitido llevar a cabo la presente carrera e involucrarme en este importante proyecto de mentoría.

De manera especial agradezco al PhD. Emilio José Delgado Algarra, Director de mi trabajo de Investigación, quien con sus acertadas y oportunas orientaciones me ha permitido culminar con éxito mi propósito.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	
1.1: La orientación educativa	
1.1.1 Concepto.....	07
1.1.2 Funciones.....	08
1.1.4 Modelos.....	11
1.4. Importancia en el ámbito Universitario.....	16
1.2: Necesidades de orientación en educación a distancia	
1.2.1. Concepto de necesidades.....	17
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).....	18
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	20
1.2.3.1. Para la inserción y la adaptación.....	21
1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	23
1.2.3.3. De orientación académica.....	24
1.2.3.4. De orientación personal.....	24
1.2.3.5. De información.....	25

1.3: La Mentoría	
1.3.1. Concepto.....	26
1.3.2. Elementos y procesos de la Mentoría.....	27
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de la Mentoría.....	28
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.....	30
1.4: Plan de Orientación y Mentoría	
1.4.1. Definición de plan de orientación y mentoría.....	31
1.4.2. Elementos y del plan de orientación y mentoría.....	32
1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	35
PARTE II: INVESTIGACIÓN DE CAMPO	
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	
2.1. Contexto.....	38
2.2. Diseño de investigación	39
2.3. Participantes.....	40
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	41
2.4.1. Métodos.....	41
2.4.2. Técnicas.....	42
2.4.3. Instrumentos.....	44
2.5. Procedimientos	
2.5.1. Investigación Bibliográfica.....	45
2.5.2. Investigación de Campo.....	54
2.6. Recursos	
2.6.1. Humanos.....	46
2.6.2. Materiales.....	46
2.6.3. Económicos.....	46
CAPÍTULO 3: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	49
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	50
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	52

3.2.2. De orientación académica.....	53
3.2.3. De orientación personal.....	54
3.2.4. De Información.....	55
3.3. Las percepciones del mentor y la recepción de ayuda.....	56
3.4. Valoración de mentoría	
3.4.1. Interacción y comunicación.....	57
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes.....	57
3.4.3. Valoración general del proceso.....	58
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	69
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.....	60
4. CONCLUSIONES (PERTINENCIA Y HALLAZGOS).....	62
5. RECOMENDACIONES.....	63
6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA.....	64
7. BIBLIOGRAFÍA.....	69
8. ANEXOS	
Anexo1: Carta de compromiso.....	74
Anexo 2: Modelo de los instrumentos de investigación.....	75
Anexo 3. Fotografías de actividades de mentoría.....	89

RESUMEN

La presente Investigación sobre Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de MaD, se desarrolló en la ciudad de Loja, con la finalidad de implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de MaD, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo. La población investigada fueron tres estudiantes de primer ciclo de MaD de la titulación de Abogacía, los métodos utilizados fueron: Método de Investigación Acción, descriptivo e inductivo-deductivo, en cuanto a las técnicas: bibliográfica y de campo, los instrumentos: diferentes cuestionarios. Una vez finalizado el proceso se evidenciaron falencias relacionadas con el manejo de recursos digitales (EVA), la necesidad de orientación en inserción y hábitos de estudio, frente a esta problemática se desarrollaron actividades basadas en la escucha, dialogo, preguntas, y ayuda, proceso que se dio en una escala de tiempo determinada.

Finalmente invito a revisar el desarrollo completo del proyecto piloto de mentoría.

PALABRAS CLAVES: Mentoría- mejoramiento- orientación- proceso- acompañamiento- actividades- dialogo-tiempo.

ABSTRAC

This research was based on development and evaluation of a tutorial pilot scheme that was carried out with undergraduates from the first MaD cycle in Loja. The aim of this was also to boost and improve the quality of the processes of academic orientation and the start an accompanying culture that promotes meaningful learning. The research population comprised of three students from the first cycle of the degree Legal MaD. Methods used comprised of: Action Research, which was descriptive and inductive-deductive. Techniques employed were: literature and field research and finally instruments used: different questionnaires. Upon completion of the process it was obvious that there were indeed shortcomings with respect to the management of digital resources (EVA), the need for guidance on how to incorporate them and study habits. In order to address this problem activities based on listening, dialogue, questions, and a help guide was developed all of which was carried out in a given time scale.

Finally you are invited to review the completed development of this pilot mentoring project.

KEY WORDS: Mentoring- improvement- orientation- process –accompaniment – activities dialogue - time

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente trabajo es el resultado del desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de la Universidad Técnica Particular de Loja, Modalidad Abierta y a Distancia desarrollado en el centro Loja, surge con el fin de mejorar la calidad de los procesos de orientación académica y ayudar al surgimiento de una cultura de acompañamiento que favorezca el aprendizaje significativo.

El proceso de mentoría no es ninguna novedad, ya que desde la antigüedad el ser humano ha utilizado la transmisión de conocimientos como una estrategia de supervivencia, con el tiempo ha evolucionado y por el referente teórico se constata que el desarrollo de la mentoría se da en Europa, entre las investigaciones realizadas está el Proyecto de Tutoría entre compañeros de la Universidad de Granada (2003); el Sistema de Estudiantes Mentores de la Universidad de Sevilla (SIMUS) (2001-2002); así como también la Red de Estudiantes Mentores de la Universidad Complutense (REMUC) (2002), por tanto a nivel Universitario estudios de esta naturaleza ya se han realizado en otras partes del mundo; sin embargo no se ha difundido a cabalidad los resultados de tales investigaciones. Por eso la UTPL, bajo la coordinación del Equipo Gestor, se planteó la necesidad de desarrollar y evaluar una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, a nivel de todo el Ecuador, tratando de desarrollar un programa amplio y profundo de investigación que puso en acción a centenares de egresados-investigadores de la carrera de Ciencias de la Educación para desarrollar esta experiencia piloto de mentoría. El programa ha sido exitoso y ya existe una primera promoción de estudiantes investigadores, y se continúa con una nueva promoción para ampliar estas investigaciones.

Este interesante tema, como era de esperar, ha despertado el interés de los principales actores del proceso de mentoría: tutores, mentores y mentorizados que han participado del proyecto. Y no solo están interesados los actores señalados, sino también las autoridades del ramo, que se preocupan cada vez más de esta clase de proyectos que suponen un conjunto de ventajas competitivas para la Universidad: para los alumnos de nuevo ingreso, les permite de forma rápida y natural, una mayor integración y adaptación a la vida universitaria, para los egresados, el desempeñar el

rol de mentores, les facilita el desarrollo de una serie de competencias transversales claves para su carrera profesional y para la propia institución académica, conseguir una menor tasa de abandono universitario y una mayor vinculación de los estudiantes con la institución. De ahí que esta experiencia piloto de mentoría juega un papel decisivo dentro del proceso educativo y tiene importantes retos a los que enfrentarse y distintas necesidades que cubrir.

Desde un principio se consideró que era factible desarrollar una investigación como la planteada, pues se contaba con la experiencia acumulada por la UTPL, así como con los innumerables catedráticos que colaboraron en los diferentes programas desplegados por la Universidad. Al respecto, el apoyo y dirección de los directores y tutores vinculados al Programa Nacional de Investigación, puestos de manifiesto en las diferentes tutorías y a través de la plataforma virtual; han sido de gran valor para el desarrollo de este trabajo. Su sabio consejo y sus correcciones precisas han señalado el camino correcto y han hecho que el trabajo sea menos arduo, pero no por ello menos esforzado.

Sin embargo se debe señalar que a pesar de toda la preparación y facilidades prestadas, los problemas se tornaban complejos, debido a que el desarrollo de la mentoría dependía casi exclusivamente de la voluntad de los mentorizados, así posiblemente una de las debilidades de la presente investigación nazca del hecho de no concientizar previamente a los mentorizados de la importancia del proceso de mentoría. Es probable que, en este sentido, un estudio más riguroso aporte mayores datos para mejorar aún más la experiencia de mentoría, particularmente con los estudiantes de primer ciclo de MaD.

La interpretación de los resultados de los cuestionarios planteados, facilitó comprender la situación de los mentorizados, creando un clima de colaboración lo que ayudó a que los objetivos específicos se cristalicen en una realidad, así se pudo: fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario que se alcanzó mediante la investigación bibliográfica profunda, el segundo objetivo desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo que se logró mediante un seguimiento continuo de los mentorizados a través de reuniones, contactos telefónicos y todos los medios Web disponibles lo que facilitó su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.

El tercer objetivo describir las acciones desarrolladas para la gestión de un clima de comunicación, las mismas que se ejecutaron durante toda la mentoría a través de cuestionarios y diálogos que propiciaron un clima de confianza en la relación mentor – estudiante, el cuarto objetivo analizar la gestión del programa de mentoría se lo desarrollo una vez terminado el proceso de mentoría y a partir de esta experiencia se diseñó un manual para el mentor. El último objetivo se cumplió tras el desarrollo de las actividades de mentoría que permitió estructurar el presente informe de investigación de fin de titulación a fin de obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación.

De manera general los contenidos de la investigación planteada se presentan en dos partes, estructuradas en tres capítulos; marco teórico, metodología y resultados, análisis y discusión.

El capítulo I presenta el referente teórico de tres variables; orientación, necesidades de orientación y mentoría tomando como referencia diferentes autores y el propio análisis y síntesis del mentor. El capítulo II considera la metodología aplicada para el desarrollo del proyecto, el contexto en el que se desarrolló, los participantes, los métodos, las técnicas e instrumentos que se utilizaron, además los diferentes recursos y procedimientos. El capítulo III hace la presentación de los resultados donde se describe las características psicopedagógicas de los mentorizados basados en los resultados del cuestionario de autoevaluación, con su respectivo análisis y triangulación, este capítulo aporta una visión general de las necesidades que presentaron los mentorizados.

Así mismo se abordan las conclusiones y las recomendaciones a las que se llega al finalizar el proyecto, luego se hace la presentación del manual de mentoría como producto de la evaluación del proyecto de mentoría, se finaliza con la bibliografía y los anexos.

Al finalizar este proyecto piloto de mentoría se identifican claramente las necesidades de los mentorizados enmarcadas en las necesidades de orientación académica y personal de modo que necesitan una continua guía y orientación que les permitan fortalecer su proceso de aprendizaje.

CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación educativa

1.1.1. Concepto

“Orientación Educativa es un conjunto de conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario” (Medrano, 1998, p.37).

Bisquerra (1996) define a la Orientación Educativa como “un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida” (p.152).

Los dos conceptos presentan un claro punto de coincidencia que nos lleva a la palabra ayuda en todo su sentido, y con el fin de potenciar esta ayuda se pone a disposición un conjunto de elementos como nuestros conocimientos, las diferentes metodologías, principios teóricos que nos guiaran para establecer una orientación educativa que comprenda no solo los aspectos cognitivos si no una orientación holística.

Se completa el concepto de orientación educativa al manifestar que “la Orientación no sólo es competencia del orientador o la orientadora, sino que el conjunto de educadores y educadoras, cada cual en el marco de sus respectivas competencias, deben implicarse en el proceso” (Parras et al, 2009, p.35)

De este concepto se sabe que la Orientación Educativa apunta hacia un trabajo interdisciplinario para lograr un objetivo común, la misión de encontrar la solución a las dificultades de los estudiantes no solo es responsabilidad del orientador sino de todos los agentes educativos y sociales.

Con la iluminación de las otras ciencias se precisa entonces ver la orientación educativa no solo como un proceso sistemático y técnico de ayuda, sino como un servicio encaminado hacia la prevención de dificultades que no es exclusivo para personas con problemas en el ámbito escolar sino que abarca todo el contexto del estudiante llevándolo más allá del ámbito clínico o asistencial.

1.1.2. Funciones

Establecer las funciones de la orientación educativa es una tarea difícil debido a que varios autores desarrollan este tema desde puntos de vista diferentes, pueden estar incluidos en las funciones los objetivos, tareas o actividades del orientador, lo que genera una confusión mayor. Con el afán de establecer una información clara es pertinente tomar como referentes cuatro autores destacados: Se inicia con Morrill, Oetting y Hurst (1974) en su denominado “cubo de las 36 caras” que presentan una clasificación de las funciones de la orientación

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

1. Individuo: los clientes son atendidos individualmente.
2. Grupos primarios: familia, pareja, amigos íntimos.
3. Grupos asociativos: clase, claustro, compañeros, clubes.
4. Instituciones o comunidades: centro, barrio, ciudad. (p.47)

El hecho de tener claro quiénes serán los principales actores de la orientación educativa establece los pilares del proceso ya que es posible definir qué características tendrá y el rol que ha de cumplir cada individuo o grupo.

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 (Morrill et al. 1974, p.47).

La finalidad de toda orientación educativa y en cualquier nivel es contribuir a la educación integral y personalizada sin dejar de lado la diversidad, de ahí que tener clara la finalidad hará de la orientación educativa un proceso de asesoramiento y apoyo dependiendo de qué tipo de orientación se esté aplicando.

C. Métodos de intervención

1. Intervención directa: relación directa con el sujeto (vis a vis).
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 (Morril et al. 1974, p.47)

Una vez establecidos los actores, la finalidad es decir el tipo de orientación, se debe seleccionar el método adecuado uno que responda a las necesidades de los orientados que confieran entidad y sentido a la intervención, esta última función denominada *métodos* por ser tan amplia ocupa otro apartado detallado más adelante.

A continuación se presenta de forma gráfica la clasificación de las funciones de la Orientación según los autores Morrill, Oetting y Hurst (1974).

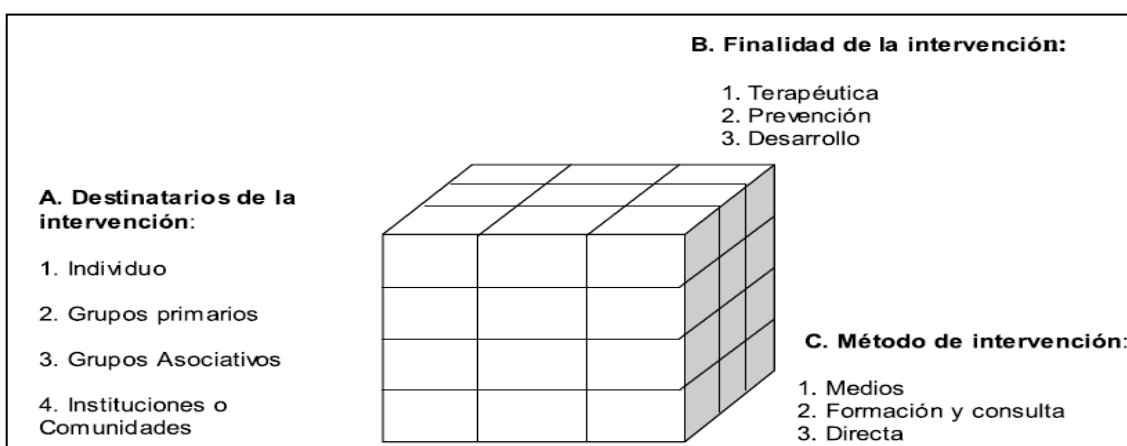


Figura 1. “El cubo de las 36 caras

Fuente: Adaptado de Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Wolters Kluwer p. 47

Nota: Tradicional modelo de conceptualización de Morrill, Oetting y Hurst (1974), combina tres dimensiones que definen la función de intervención: al destinatario/a, el propósito y el método, y como resultado, se pueden generar 36 posibles intervenciones.

El segundo autor que presenta las funciones de la orientación educativa incluye dos nuevas funciones:

- Función de ayuda, encaminada a la consecución de la adaptación para prevenir desigualdades y adoptar medidas correctivas.
- Función educativa y evolutiva, dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades (Rodríguez, 1995, pp.16-17)

El hecho de tomar en cuenta la acción de la prevención amplia de manera considerable las funciones de la Orientación, ya no solo se espera a que la persona necesite ayuda si no que se establece un plan de prevención con acciones que tiendan a reducir la probabilidad de aparición de problemas que requieran orientación, además permite fortalecer las habilidades para toma de decisiones principalmente si vienen del orientador.

Finalmente, se añade las siguientes funciones a las mencionadas anteriormente:

- Función de coordinación, o de gestión colaborativa y participativa.
- Función de mediación entre dos extremos para contribuir al acuerdo.
- Función de detección de necesidades y análisis.
- Función de organización, planificación o estructuración.
- Función de programación (Riart Vendrell, 1996, p.44).

Si comparamos las cuatro funciones aquí propuestas atañen a una orientación educativa y técnica que involucra a toda la comunidad educativa, estudiantes, profesores y familias, para desarrollar estas funciones es necesario establecer un grupo de profesiones que ayuden a optimizar la respuesta a las necesidades detectadas. Es destacable también que el hecho que se conforme un equipo interdisciplinario es para dar respuesta a demandas no clasificables a otros agentes educativos, esto enmarcado en la función de coordinación.

La función de mediación en particular destaca entre todas por su importancia ya que es considerada como un instrumento adecuado para la solución de conflictos, sus características suponen la obtención de una solución a las dificultades de una forma más rápida, ya en el campo práctico esta función es especialmente empleada para solucionar problemas de disciplina así el estado de voluntariedad y decisión y por parte del orientador la imparcialidad conlleva un ahorro de tiempo y dinero de ambas partes en conflicto.

A esta gama de funciones de la Orientación Educativa le corresponde la tarea de orientar cual será el servicio técnico, personal y sistemático que se ha de dar al estudiante, grupo de estudiantes o familia que lo requiera con el fin de ayudarles a potenciar al máximo el desarrollo personal, académico y social. La aplicación de las diferentes funciones asegura una orientación profesional sin ambigüedades.

En la tabla 1 Bisquerra (1998), a manera de síntesis muestra las funciones de la orientación educativa.

Tabla 1. **Resumen de la funciones de la orientación educativa**

MORRILL OETTING HURST (1974)	BISQUERRA (1992)	RODRÍGUEZ MORENO (1995)	RIART (1996)
Destinatario	Organización	Ayuda	Invasivas
- Individuo.	/Planificación	Educativa Y	-
- G. Primario.	Diagnóstico	Evolutiva	Organización.
- G. Asociado.	pedagógico	Asesoría	- Información.
- Comunidad.	Programas De		- Consulta.
Propósitos	Intervención		- Formación.
- Correctiva.	Consulta		-
- Preventiva.	Evaluación		Investigación.
- Desarrollo.	Investigación		Procesuales
Métodos			- Necesidades.
- Medios.			- Diagnóstico.
- Consulta.			-
- Entrenamiento.			Programación.
- Servicio			- Evaluación.
			Grandes
			Funciones
			-Asesorar.
			- Coordinar.
			- Mediar.

Fuente: Adaptado de Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Wolters Kluwer.

Elaborado: Ángela Campoverde

Nota: *Solamente se detalla los aspectos más importantes de cada autor.

Tomando en cuenta las clasificaciones propuestas por los diferentes autores se identifican algunas en común: la orientación diagnóstica, de información, de organización e intervención a estas se añaden la orientación de consulta, consejo, evaluación y finalmente de investigación, son consideradas importantes ya que dan a la orientación educativa las características específicas para determinar qué tipo de intervención orientadora hacer.

1.1.3. Modelos de orientación

Los modelos de orientación educativa diseñan la intervención del orientador, con el fin de mejorar las capacidades cognitivas del estudiante y fortalecer la capacidad de toma de decisiones.

Algunos autores presentan diferentes criterios a partir de los cuales se han realizado distintas clasificaciones de los modelos de orientación educativa.

Estas clasificaciones son:

- En función del período histórico, en función de la teoría o escuela psicológica que sustenta el modelo, en función de la relación que mantienen entre sí los agentes de la orientación (orientador, demandante de la orientación, contexto social), en función del tipo de intervención, etc. (Matas, 2000,p.4).

Bajo esta perspectiva nos damos cuenta que los modelos de Orientación Educativa comprenden un tema extenso, por ello y de manera didáctica en la tabla 2 se presenta las distintas clasificaciones según diferentes autores.

Tabla 2. Clasificación de los modelos de orientación educativa según diferentes autores

Rodríguez Espinar y otros (1993) y Álvarez González (1991-1995)	Álvarez Rojo (1994)
Modelo de counseling Modelo de servicio Modelo de consulta Modelo tecnológico	Modelo de servicios Modelo de programas Modelo de consulta
Bisquerra y Álvarez (1996)	Repetto (1996)
Modelo clínico Modelo de servicios Modelo de programas Modelo de consulta Modelo tecnológico Modelo psicopedagógico	Modelo de servicios Modelo de counseling Modelo de programas Modelo de consulta Modelo tecnológico
Martínez Clares (2002)	Sanz Oro (2000)
Modelo de counseling Modelo de programas Modelo de consulta Modelo integral e integrador	Modelos directos de Asesoramiento individual Counseling Orientación con el grupo de clase
	Modelos Indirectos de Consulta Orientación entre iguales
Santana Vega (2003)	Vélaz de Medrano (1998)
Modelo de counseling Modelo de consulta/asesoramiento	Modelo de counseling o de consejo Modelo de servicios Modelo de programas Modelo de servicio actuado por programas Modelo de consulta

Fuente: Parras, Madrigal, Redondo, Vale, & Navarro. (2009). *Orientación Educativa; fundamentos teóricos*. Madrid: OMAGRAF S.Lp.53

Elaborado: Ángela Campoverde

Nota: * Los modelos de orientación educativa no están ordenados en orden cronológico.

Es aceptable destacar que el único modelo que aparece en todos los autores es el modelo de programas. Sin embargo se resaltan otros de vital importancia como el modelo de counseling y el de consulta. Estos mismos autores presentan algunos modelos de una forma más desarrollada y explicativa. Aquí se presentan algunos de ellos:

- Modelo clínico (counseling) de atención individualizada
- Modelo de servicios
- Modelo de programas
- Modelo de consulta

Modelo de counseling o consejo

Hahn y McLean (1955) definen el método como un “proceso que tiene lugar en una relación persona a persona entre un individuo perturbado por problemas que no puede manejar solo y un profesional cuya formación y experiencia lo califican para ayudar a otros a alcanzar soluciones a sus dificultades personales” (p.6) se nota una relación directa entre un profesional que presta ayuda y un paciente que la solicita.

Para fortalecer la definición anterior Pepinsky y Pepinsky (1954) presentan al modelo de counseling como “la interacción que: a) se produce entre dos individuos llamados asesor y cliente, b) tiene lugar en un contexto profesional, y c) se inicia y se mantiene como medio para facilitar ciertos cambios en la conducta del cliente” (p.3) estas características definen el modelo y lo diferencian de otros.

Claramente estos autores conceptualizan el modelo de counseling como un proceso que muestra el rol de cada participante dígase el asesor y el cliente estableciendo de esa manera el objetivo que no ha de ser otro que promover el cambio de conducta del cliente o alcanzar la solución de problemas

Rogers (1942) manifiesta que el modelo de counselling es “el proceso mediante el cual la estructura del yo se relaja en el medio seguro de la relación con el terapeuta y se perciben experiencias inicialmente ocultas que se integran en un yo modificador” (p.18) se trata de buscar un punto psicológicamente seguro para empezar una terapia.

Los tres autores coinciden en manifestar algunas características básicas, por ejemplo: se presentan dos agentes el asesor y el cliente donde el asesor es el que lidera todo el proceso presentándose como un experto, es el responsable de dar solución a un

problema, por tanto este modelo tienen un sentido remedial. Al presentarse solamente dos actores este modelo muestra una desventaja y es que no toma en cuenta otros actores u otros agentes que puedan colaborar a la solución del problema lo que da como resultado una acción aislada o sin contexto en absoluto.

Modelo de Servicios

Matas (2007) define el modelo de servicios como toda aquella “intervención directa que realiza un equipo de profesionales especializados, sobre un grupo de sujetos que presentan una necesidad y demandan la prestación” (p.7)

A su vez Parras et al. (2009) manifiestan que el modelo de servicios es “la intervención directa de un equipo o servicio sectorial especializado sobre un grupo reducido de sujetos” (p. 85).

El hecho de agruparse para ofrecer un servicio hace mención a un trabajo de equipo a un trabajo interdisciplinario donde cada uno desde su especialidad aportara a la intervención, enriqueciéndola desde las diferentes miradas con un plus de significaciones que da como resultado una intervención completa.

Se presentan una serie de características que definen este método:

- Suelen tener un carácter público y social.
- Suelen estar ubicadas fuera de los centros educativos y su implantación es zonal y sectorial. Por tanto, la acción se realiza por expertos externos a la institución educativa.
- Actúan por funciones, más que por objetivos.
- Se centran en resolver las necesidades de los alumnos y las alumnas con dificultades y en situación de riesgo (carácter terapéutico y de resolución de problemas).
- Suelen ser individuales y puntuales. (Parras et al, 2009, p. 86).

Pese a la interacción grupal que define a este modelo se presenta como desventaja su carácter público y social así notamos que la ayuda viene desde fuera de la Institución, por tanto existe poca conexión con la Institución escolar ya que el único objetivo es satisfacer las necesidades de carácter grupal o individual en una intervención directa orientada más ámbito clínico.

Modelo de programas

El modelo de programas Montane & Martinez (1994) lo definen como una “actividad sistemática dirigida a una población para conseguir los objetivos educativos previstos de antemano” (p.83)

Medrano (1998) completa esta definición al decir que “Un programa de Orientación es un sistema que fundamenta, sistematiza y ordena la intervención psicopedagógica comprensiva orientada a priorizar y satisfacer las necesidades de desarrollo detectadas en los distintos destinatarios de dicha intervención”(p.138)

Así el modelo de programas se convierte en uno de los más destacados por su eficiencia y la forma de llevarse a cabo, porque es basado en una intervención directa, ordenada y concreta ya que tienen un problema específico que resolver lo que le permite ser más concreto y por ende más efectivo.

Modelo de consulta

Espinar (1993) define a este modelo como la “relación entre profesionales de estatus similares que se aceptan y respetan desempeñando cada uno su papel (consultor-consultante) con el fin de planificar el plan de acción para el logro de unos objetivos”(p.76)

Matas (2007) menciona que “el modelo de consulta trata de capacitar a las personas que demandan este servicio (normalmente maestros y tutores) para que sean ellos/as quienes realicen las intervenciones de orientación” (p.5)

A la luz de esta definiciones el modelo de consulta se caracteriza porque los actores están en un mismo nivel, no es sino un grupo de personas especializadas que analizan un mismo problema y todos desde su ámbito profesional aportan para ayudar a un tercero, ellos guían todo el proceso con el fin de establecer relaciones adecuadas y ejecutar las mejores acciones.

A continuación de presentan algunas características básicas del modelo:

- La consulta es un modelo relacional, pues incluye todas las características de la relación orientadora.
- Es un modelo que potencia la información y la formación de profesionales y para profesionales.
- Tiene como objetivo la ayuda a un tercero que puede ser una persona o un grupo.
- Afronta la relación desde diferentes enfoques: terapéutico, preventivo y de desarrollo. Con frecuencia suele iniciarse centrándose en un problema (remedial) para luego afrontar la consulta desde una perspectiva preventiva o de desarrollo con la intención de mejorar los contextos y las condiciones para que no se produzcan los problemas (Hervás Avilés, 2006, p.177)

Hemos analizado que existen una variedad de modelos de orientación educativa, cada uno responde a una necesidad diferente y aun contexto determinado, no es posible especificar qué modelo es el adecuado para determinado caso sin antes no haber hecho un previo análisis de los casos a orientar, solo así y ayudados de la experiencia se podrá optar por el mejor método.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario

En nuestros días, gran responsabilidad tienen los centros de Educación Superior al ser la puerta abierta al conocimiento, tomando en cuenta que el conocimiento es uno de los principales factores que determinan el desarrollo humano.

En palabras de Tünnerman y Chaui (2003) “Asistimos a la emergencia de un nuevo paradigma económico-productivo en el cual el factor más importante no es ya la disponibilidad de capital, mano de obra, materias primas o energía, sino el uso intensivo del conocimiento y la información”. Bajo esta premisa las Instituciones de Educación Superior (IES)

Tienen la difícil tarea de lograr el desarrollo de los pueblos porque son centro en el cual se proporciona la educación que sustenta al orden social y se producen los saberes desde los que se ejercen la razón y la voluntad de verdad. (Colado, 2007, p.28).

Por tal motivo Casas (2005) manifiesta que la IES “deben responder de manera pertinente y oportuna a las exigencias de un mundo cambiante, tal como lo realizan los países desarrollados, los cuales han hecho del conocimiento el pilar fundamental de

su riqueza y poder” (p. 3) para responder de forma eficaz a estas exigencias las IES gastan gran parte de su energía en la Orientación Educativa.

De esa manera Casas (2005) manifiesta que la orientación educativa en la Educación Superior es un “elemento primordial en la calidad de la educación superior que contribuye en la captación de mayor alumnado en un ambiente de mayor competencia educativa, en la formación y asesoramiento psicopedagógico del profesorado y en la acreditación de los programas educativos” (p.3).

Como parte de la Orientación Educativa a nivel superior se establece un eje axiológico que garantiza el desarrollo humano, Albornoz (2002) señala que “las instituciones educativas deben considerar dentro de sus tareas fundamentales ayudar a la sociedad a reflexionar, comprender y actuar sobre problemas éticos y sociales” (p.34).

El agregado axiológico en la orientación educativa implica no solo la expansión del conocimiento sino una formación integral holística que forma al ser humano en toda su complejidad, Carpio (2010) sostiene que “la formación centrada en el estudiante debe considerar las competencias que deba poseer para enfrentar tanto un mundo en constante cambio, como un conocimiento tan extenso que se hace imposible abarcarlo en su totalidad”; de ahí que la formación Universitaria debe promover una formación de personas con la capacidad de responder a los signos del tiempo sin modificar su base de valores. Se presentan tres áreas en las que la OE (Orientación Educativa) tiene vital importancia:

- 1) La generación, aplicación y transmisión del conocimiento en las IES
 - 2) La internacionalización de las IES
 - 3) La mejor inserción de las nuevas generaciones al ámbito laboral.
- (Luna, 2011, p.30).

Estas TRES áreas resumen la forma en la que la OE influye en la IES, no es si no establecer un proceso en el que los jóvenes adquieran una conciencia hermenéutica y sean capaces de elaborar sus proyectos de vida acorde con las demandas sociales.

1.2. Las necesidades de orientación en la Educación Superior a Distancia

1.2.1. Concepto de necesidad

El Diccionario de Psicología de Harre y Lamb (1992) define la necesidad como “estado de carencia, de escasez o falta de una cosa, que se tiene que corregir” (p. 513).

Laura Fisher y Jorge Espejo (2004) definen la necesidad como la "diferencia o discrepancia entre el estado real y el deseado" (p. 123)

En relación con los dos conceptos citados es notable la similitud de su sentido, necesidad definida como carencia, lo que nos lleva a tomar conciencia de un estado real y de otro estado deseado que sería el estado sin carencia de nada.

Philip Kotler y Gary Armstrong (2004), definen necesidad como "un estado de carencia percibida, que incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión" (p.5)

En sentido amplio, una necesidad es un componente básico del ser humano que si no es atendida puede tener graves consecuencias incluso puede provocar la muerte del individuo en esta premisa radica la diferencia entre necesidad y deseo, ya que una necesidad afecta el comportamiento de un individuo, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. Por tanto, la necesidad humana vista como un estado de carencia lleva al ser humano a buscar los medios necesarios para alcanzar la corrección de ese estado de carencia.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)

Las necesidades de autorrealización propuestas por Maslow se refieren al deseo de la persona por la autosatisfacción, a saber, la tendencia en ella de hacer realidad lo que ella es en potencia. Esta tendencia Maslow (1987) la expresa como "el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo con su idiosincrasia, llegar a ser todo lo que uno es capaz de llegar a ser" (p.32).

Maslow (1987) manifiesta que "la forma específica que tomaran estas necesidades varía mucho de persona a persona. En un individuo estas necesidades pueden tomar la forma del deseo de ser por ejemplo un padre excelente [...] a este nivel, las diferencias individuales son muy grandes" (p.32)

Dentro de las necesidades de autorrealización Cloninger (2003) señala que "es la tendencia de una persona de hacer realidad lo que en potencia es, o lo que es capaz de llegar a ser, pues básicamente lo que los humanos pueden ser es lo que deben ser (p. 448)

Legazpe (2008) manifiesta que “al hablar de motivación se refiriere a los procesos implicados tanto en la activación, como en la orientación y persistencia de la conducta, que son el resultado de un conjunto de variables en constante interacción” (p.33).

Estableciendo un punto de comparación entre los autores es evidente que el concepto de necesidad se centra en la tendencia a ser lo que se debe ser, Maslow se amplía notoriamente al plantear la pirámide de necesidades, ubica las necesidades de autorrealización en la cúspide de todas denotando así que satisfacer las necesidades de autorrealización es llegar al desarrollo máximo del potencial de cada uno, es despertar el estado de carencia por alcanzar todo aquello de lo que uno es capaz y que en algunos individuos esto se manifestara como deseo.

Continua Maslow (1987) exponiendo que la “caracteristica común de las necesidades de auterrealizacion consiste en que su aparicion se debe a alguna satisfaccion anterior de las necesidades fisiologicas y las de estima, amor y seguridad” (p.32).

Puesto que las necesidades de autorrealización tienen su origen en la satisfacción de las necesidades fisiológicas estas son un tanto difíciles de describir agregando el hecho de que en cada individuo son diferentes. Los hombres que logran la autorrealización óptima, para Maslow se consideran seres íntegros.

Gráficamente expresado en la pirámide de Maslow, se deja ver el lugar que ocupan las necesidades de autorrealización.

Figura 2. Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas

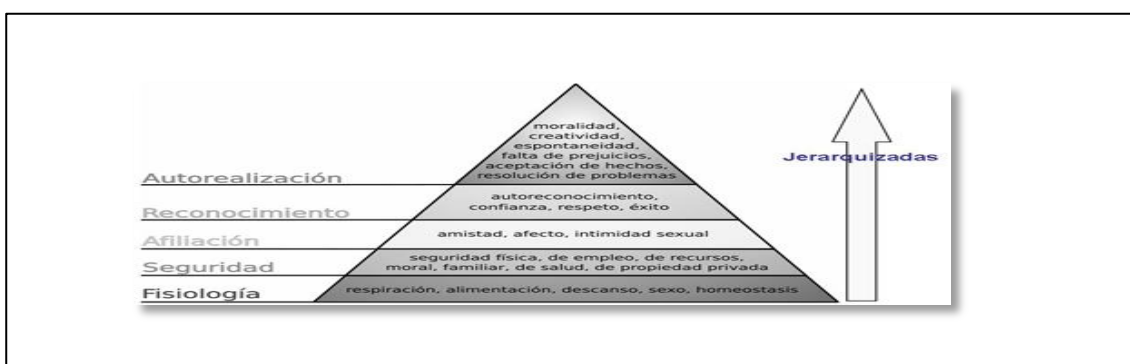


Figura 2. Datos (para el diagrama) basados en la Jerarquía de las necesidades en Maslow, H. (1987). Necesidades de Autorrealización. En H. Maslow, *Motivación y Personalidad* (pág. 32). Madrid: Diaz de Santos

Para alcanzar las necesidades de autorrealización es primordial saber priorizar las necesidades, satisfacer aquellas que parecen más importantes o urgentes y, una vez satisfechas, pasar al siguiente nivel de importancia y así, alcanzar la autorrealización.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia

Hoy en día es un tanto complejo establecer las características que debe tener un estudiante universitario a distancia “tipo” hablando específicamente en términos de edad, experiencia, tiempo para el estudio, situación familiar, etc., a estos cambios se agregan las características de cada generación, la influencia de las políticas de gobierno y más situaciones que no han permitido establecer con precisión cuales son las necesidades de esta población tan heterogénea.

Sin embargo se han planteado algunas generalizaciones tomando como guía las características de la educación a distancia. Así vemos que se identifica tres tipos de problemas propios del estudiante a distancia:

1) Los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje; 2) los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal; 3) los derivados de la situación personal del estudiante, quien suele ser un adulto, con la necesidad de compartir sus responsabilidades estudiantiles con otras igualmente exigentes, como la familia y/o el trabajo. (Bermúdez, 1993, p.83)

A estos tres tipos de necesidades de orientación Delahanty y Miskiman(1983)añade cuatro más: “1) manejo del conflicto de los roles;2) superación de deficiencias en habilidades de estudio; 3) aumento de la motivación hacia el estudio; 4) desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje” (p.13)

Holmberg (1989) destaca que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están “vinculadas con la información y con el estímulo moral que requieren para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles de su vida adulta” (p.13)

Estas sin duda alguna son las más evidentes necesidades de orientación para un estudiante universitario a distancia, el hecho de tener que desempeñar distintos roles todos de gran responsabilidad implica desarrollar competencias diferentes, para las universidades ofertar este tipo de modalidad de estudio implica comprometerse a ofertar una orientación educativa que responda a las necesidades de sus estudiantes.

Además Bermúdez(1993) afirma que “muchos estudiantes a distancia carecen de las habilidades necesarias para enfrentar los retos que le plantea esta modalidad en términos de: estudio en soledad, manejo eficiente del tiempo y auto-dirección del aprendizaje y requiere ayuda institucional para desarrollar estas habilidades” (p.83) ayuda que debe ir orientada de manera personal.

Pérez (1990) clasifica las necesidades del estudiante a distancia en tres tipos; “1) derivadas de las características de los alumnos; 2) derivadas de la calidad educativa y la naturaleza del sistema; 3) derivadas de la naturaleza de los diferentes aprendizajes” (p.40)

Simpson (1992) presenta una lista de las necesidades del estudiante a distancia, de la cual deriva tres categorías: “1) emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima); 2) organizacionales (habilidades para la auto dirección y para la interacción con la institución educativa); 3) intelectuales (habilidades cognitivas) (p. 2).

Los diferentes autores han expuesto cuales son las necesidades de orientación de los estudiantes universitarios en modalidad a distancia a esto cabe mencionar la conocida manera de pensar ya generalizada en los medios académicos de que a nivel universitario la orientación es solamente para el joven que no sabe qué es lo que quiere ni hacia dónde va, mas no para el estudiante adulto muchas veces padre o madre familia que ya tiene su vida organizada y actúa de manera autónoma y responsable, frente a esto es vital tener en cuenta que los adultos que retoman sus estudios después de años sin estudiar, se sienten inseguros y desorientados en un ambiente universitario que ha evolucionado tanto.

Para concluir se agregan los problemas de aislamiento físico y psicológico, así como aquellas dificultades que surgen en la relación con la Institución, frente a esto no será sorpresa que algunos estudiantes de modalidad a distancia decidan abandonar los estudios de manera temprana.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación

Las necesidades de Orientación para la adaptación son presentadas en cuatro factores:

Factores atribuibles al ciclo.- De diseño. Unidades didácticas mal redactadas. Exceso de tarea. Curso sobrecargado de trabajo, dados los créditos asignados. Nivel. Cursos muy profundos o muy ligeros. Contenido. Relación deficiente entre estos y los objetivos del curso. Tutorías. Pocas sesiones, muy distantes de la residencia, horario inconveniente, calidad deficiente, dificultades de entendimiento con el tutor. Otros factores. Correo deficiente, ambigüedades en la evaluación, frecuentes errores en los materiales.

Factores ambientales.-Personal/familiar. Enfermedad, cambio de estado civil, nacimiento de un hijo, atención a familiares de edad avanzada, cambio de residencia Trabajo. Demanda de mayor tiempo de permanencia en el trabajo, viajes frecuentes, horario de trabajo irregular, huelgas o paros, cambio de empleo. Otros. Falta de apoyo económico, falta de apoyo de la pareja, falta de apoyo de la empresa, falta de un lugar tranquilo para el estudio.

Factores motivacionales.-Meta lograda. El estudiante no necesita continuar con el curso cuando el objetivo que lo motivaba ya ha sido superado. Meta cambiada. Se inscribe a un curso con un determinado interés y posteriormente éste cambia. Meta encontrada mejor en otra parte. Falta de ímpetu o estímulo. El estudiante necesita descansar o dedicar tiempo a su familia después de varios años de estudio. Bajas calificaciones. Se siente desadaptado porque siente que es poco probable que pase al siguiente nivel o curso.

Otros factores.- Miedo a los exámenes. Exceso de trabajo por inscribirse a demasiadas materias. Errores administrativos. Incidentes no deseados. Estar inscrito en un curso equivocado, presentarse a examen en la fecha errónea (Péon, 1998, pp.67-68).

Estos factores muestran que la inserción y luego la adaptación de los estudiantes de modalidad a distancia conlleva una multiplicidad de dificultades en si el solo hecho de aceptar que es por falta de adaptación que se abandona los estudios en modalidad a distancia es una realidad muy difícil de aceptar por parte de los estudiantes y cualquiera de los factores antes expuestos pueden ser el detonante para dar énfasis a otros aspectos de la vida dejando de lado la formación profesional.

Adaptarse a la Universidad en modalidad a distancia es difícil y toma su tiempo desarrollar las habilidades necesarias, sin embargo una vez superadas las dificultades iniciales el estudiante alcanza la madurez necesaria para enfrentar el resto del camino.

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio

La preocupación por los hábitos de estudio es un tema que ya lleva su tiempo, sin embargo hoy adquiere un especial interés, en gran parte por la extensión de la educación y por las altas tasas de fracaso escolar, pero este tema casi ha quedado sin preocupación a nivel universitario quizá se deba a que se da por hecho que los estudiantes de enseñanza superior ya llevan hábitos de estudio. Sin embargo se demuestra lo contrario al observar los malos resultados y efectivamente no todos los estudiantes responden positivamente a las exigencias de la educación superior.

Existen muchas necesidades de hábitos y estrategias de estudio de los estudiantes de modalidad a distancia, se detallan las siguientes:

- La necesidad de planificación.- Lo que significa alcanzar un máximo de rendimiento con poco esfuerzo, habilidad fundamental para un estudiante a distancia ya que el hecho de dedicar tiempo al estudio después del trabajo significa que el rendimiento tiende a decaer.
- La necesidad de fijar reglas y metas.- Metas que deben ser planteadas en positivo.
- La necesidad de saber escoger el lugar de estudio.- Muchas veces tenemos dificultad para encontrar un lugar adecuado, el ruido, los olores, la temperatura, la distracción de nuestros sentidos pueden jugar en contra a la hora de estudiar.
- La necesidad de toma de apuntes.- No es bueno confiar en el poder de nuestra memoria algunos detalles importantes pueden escapar, y si tomamos apuntes es bueno tomar en cuenta lo siguiente:
 - a. Contienen las ideas principales de la explicación.
 - b. Se ve el orden lógico de las ideas.
 - c. Limpieza.
 - d. Claridad en la letra, subrayado, etc.
 - e. Orden.
 - f. Brevedad
- La necesidad de realizar una lectura comprensiva.- La lectura comprensiva no solo profundiza en el contenido sino que además nos:

- Favorece el proceso de memorización.
- Podemos distinguir las ideas principales, secundarias, anécdotas y ejemplos, por lo que nos permite detectar la jerarquía de ideas. (Salas, 1990, p 76).

El establecer hábitos de estudio no es una tarea fácil incluso para los estudiantes de modalidad presencial y más difícil aun para los de modalidad a distancia, en nuestro país ha sido muy difícil desarrollar estrategias que ayuden a los estudiantes a establecer hábitos de estudios y en el caso de los estudiantes universitarios a distancia implica sobreponerse a la naturaleza libre de la misma modalidad.

1.2.3.3. De orientación académica

La ley Orgánica de Educación Superior y la implantación de nuevas titulaciones con el fin de responder a una demanda social, exigen que la orientación educativa a nivel académico sea aún más explícita.

Se presentan seis necesidades primordiales de orientación académica a nivel universitario en modalidad a distancia:

- Existe un escaso conocimiento previo sobre los estudios elegidos
- Las necesidades de orientación afectan a todos los estudiantes, de todos los ciclos
- Las necesidades son diferentes y específicas al principio de iniciar los estudios, durante y al finalizarlos.
- Insatisfacción generalizada con la orientación recibida
- Las mujeres presentan mayores necesidades de orientación
- Las necesidades afectan tanto a la dimensión académica como profesional y personal (Ma.Fe.Sanchez 1988, p. 90)

Estas seis necesidades nos muestran las pautas necesarias para fortalecer los procesos de orientación académica, tomando en cuenta que las necesidades de los estudiantes son diferentes en cada nivel y que todos los niveles requieren de orientación, con un nivel de profundidad diferente.

1.2.3.4. De orientación personal

Las necesidades de Orientación Personal a nivel de educación superior modalidad a distancia se resumen de la siguiente manera:

- La orientación es vista como ayuda, servicio o asistencia que le ofrece un sujeto de mayor preparación a uno que además de tener menos, lo demanda, es decir, se trata de un fenómeno que no se da aparte, sino como parte de la relación humana, por lo que se considera, comunicación.
- La orientación surge como necesidad derivada de problemas de las personas, que provocan en ellas la búsqueda interna, el autoconocimiento de las potencialidades, lo que significa aprehenderse a sí mismo, por consiguiente podemos catalogar dicha actividad como una forma especial de aprendizaje vital y significativo.
- La orientación persigue que la persona se auto-realice, se perfeccione, que logre superar obstáculos y se decida por alternativas que lo mejoren, o sea que lo desarrollen. (Keegan, 1992, prr. 4).

Las necesidades de orientación personal son quizá uno de los retos de las Universidades, ya que al tratarse de estudiantes de estudios a distancia detectar cuáles son estas necesidades dificulta aún más la difícil tarea de darles solución.

Carpio (2010) sostiene que atender las necesidades de orden personal de los estudiantes “Mejora la integración del alumnado en la vida universitaria en los ámbitos académico, organizativo, profesional y cultural” (p, 30)

Con esta premisa atender las necesidades personales puede ser la primera labor de la Orientación Educativa, con el fin de establecer bases sólidas para el desarrollo del estudiante.

1.2.3.5. De información

Las necesidades de orientación en información son de carácter básico puesto que constituyen la principal fuente de comunicación e interacción en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En este aspecto Casas (2005) menciona las siguientes necesidades:

- “Promover la accesibilidad a la información
- Contribuir a la consecución de un sistema educativo mucho más personalizado
- Aumentar la flexibilidad de los sistemas de estudio
- Materiales y entornos o contextos significativamente más interactivos” (p, 29).

Gonzalez (2009) propone que una manera de solventar las necesidades de información es establecer un “Diseño de un plan de formación de usuarios como estrategia de difusión de recursos electrónicos” (p.73).

Sin duda alguna que la difusión de recursos electrónicos es una estrategia que ha estado dando resultado en los últimos años, sin embargo también se ha convertido en un limitante para los estudiantes con poca formación sobre el manejo de estos recursos.

1.3. La Mentoría

1.3.1. Concepto

Con unas raíces entrañadas en la literatura antigüedad la palabra mentoría nace de Mentor en la Odisea de Homero el mismo que fue guía educativo de Telémaco, hijo del Rey Odiseo, quien se fue a la guerra de Troya y tardo veinte años en regresar a su casa. Mentor, por lo tanto, adopta la figura que el padre dejo vacante e intenta formar al príncipe para cuando herede formalmente la corona.

A partir de esta figura se desprenden definiciones de mentoría como la propuesta por Bozeman (2014) quien define la mentoría como un “proceso para la transmisión informal del conocimiento, el capital social y el apoyo psico-social, percibidos por el recipiente como relevante para el trabajo, la carrera o el desarrollo profesional” (p,20).

Schamber (2001) define la mentoría como una “alianza entre un experto y un aprendiz, en la cual el experto facilita el desarrollo del aprendiz compartiendo con este sus conocimientos, valores, habilidades, recursos y experiencias” (p, 23).

Considerando estas definiciones que establecen su punto de concordancia en que mentoría es un proceso informal de intercambio de conocimiento que no busca otra cosa si no el desarrollo del aprendiz cabe también mencionar una diferencia que radica en que solo una de estas definiciones menciona el desarrollo integral mientras que el otro centra su atención en el desarrollo profesional.

Sanchez (2013) manifiesta que la mentoría “es una estrategia de orientacion en la que alumnos de ultimos cursos mas experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rapidamente a la Universidad, bajo la supervision de un profesor tutor” (p. 5).

Este último autor delimita más el trabajo de mentoría mostrando quienes son los actores de este proceso y que rol ha de desempeñar cada uno, se establecen características en común: la comunicación informal, un tiempo determinado, dos actores un mentor y un mentorizado. En la práctica puede darse la mentoría establecida entre estudiantes de últimos años con los estudiantes de nuevo ingreso con el fin de facilitar el desarrollo del aprendizaje.

1.3.2. Elementos y procesos de mentoría

Según García Nieto (2005) en el proceso de Mentoría intervienen los siguientes elementos: “Consejero, Compañero –mentor, estudiante mentorizado. Es una relación triádica, en la que cada uno tiene funciones diferentes específicas durante el proceso de mentoría” (p.39).

Según Sánchez, et al (2009) El proceso de mentoría se desarrolla a través de las siguientes fases o etapas: “construcción de la relación de confianza, intercambio de información y definición de metas, consecución de metas, terminación de la mentoría” (p.118)

De acuerdo con Palomares Ruiz (2011) la mentoría se desarrolla en los siguientes pasos:

- Construcción de la relación de confianza.
- Intercambio de información y definición de metas.
- Consecución de metas y profundización del compromiso
- Terminación / evaluación de la mentoría y planificación del futuro.

Los autores mencionados presentan de manera muy clara cuales son los actores y el proceso que ha de tener la mentoría, llegando todos a un punto en común estableciendo que el primer paso en este proceso es la construcción de la relación de confianza, misma que se fomenta con el dialogo y la escucha, el segundo paso es el intercambio de información y definición de metas, caracterizada por un tinte de compromiso y sinceridad especialmente de parte del mentorizado, luego se da paso a la consecución de metas, es decir poner en acción el plan para la solución de dificultades y se finaliza con la terminación formal de la mentoría, etapa en la que el

mentorizado es consciente de su progreso y de sus limitaciones que podrá enfrentar sin temor.

Cabe destacar que cada proceso de mentoría es único, porque es personalizado. En consecuencia cada mentorizado tendrá experiencias diferentes, aprenderá diferentes cosas de cada mentor en función de sus necesidades.

1.3.3. Perfiles de los Involucrados en el proceso de mentoría

Perfil del tutor o consejero

Bunk (Bunk, 1994) (1994) sostiene que el tutor "posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo" (p.16).

Perfil del Mentor

Según Randall, Thornton (2001) el mentor cumple el rol de apoyar al estudiante-profesor a través de conversaciones cercanas y de confianza, en las cuales él tiene la función de apoyarlo y escucharlo; igualmente, la proximidad física y la disponibilidad de tiempo resultan fundamentales. (p.58).

Harvard, B (2004) señala algunas competencias y características generales de los mentores, tales como: fijar niveles altos de logros, organizar experiencias, fomentar el desarrollo de las personas y ser honestos. (p. 111)

Perfil del mentorizado

De acuerdo a Bahoy Carolina (2007), el mentorizado debe cumplir con el siguiente perfil:

- Formación y experiencia mínima para interaccionar con el mentor
- Disposición a realizar una in versión en sí mismo
- Apertura a nuevos entornos
- Sinceridad respecto a sus necesidades y deficiencias.
- Interés por el futuro

- Autocrítica y apertura a la retroalimentación.
- Pro actividad en la relación personalizada con el mentor.
- Asunción de la responsabilidad de gestión de su propio aprendizaje.

Los autores presentan como punto de concordancia a los involucrados en el proceso de mentoría que son básicamente tres, el tutor, el mentor, y los mentorizados. Cada uno desde su rol colabora activamente en el proceso de mentoría.

Cabe destacar que el perfil de los mentorizados aunque parezca similar, se trata de estudiantes distintos, llegan estudiantes tímidos, abiertos, vocacionales, con elevados conocimientos sobre la materia, estudiantes que se agobian fácilmente, etc. A todos ellos ira dirigida la acción de mentoría, pero cada uno necesita un tratamiento diferente, de ahí que el perfil del mentor debe ser muy bien analizado antes de iniciar la tarea de mentoría.

Los mentores son alumnos que han pasado la mismo o similar situación a la que se enfrentan los telémacos y por tanto podrían hacer de mentores.

Sanchez (2013) con respecto de los mentores manifiesta que “la mayoría de las veces so opta por estudiantes de último ciclo, que tienen como ventaja conocer mejor el entorno, ya que lleva más años en la Universidad. Se suele optar por estudiantes que tengan pocas materias suspensas y un importante grado de voluntariedad”. (p.10). Situación que se considera positiva.

Finalmente el perfil de los mentores y mentorizados puede ser muy variado principalmente para estos nuevos ciclos donde la reorganización de la Educación Superior en el Ecuador ha obligado a un sin número de estudiantes jóvenes a optar por la educación a distancia, generalmente estos estudiantes con un bajo perfil académico lo que involucra un gran reto para los tutores y mentores. De ahí que el perfil de los mentores principalmente debe ser exigente para que el programa de mentoría de resultados positivos.

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

Puesto que todos los mentorizados son diferentes y requieren orientación personalizada no existe una estrategia definida para el proceso de mentoría sin

embargo se muestran de manera general algunas de las técnicas y estrategias más usadas en el proceso.

En la Guía de mentoría elaborada por el Center for Health Leadership & Practice se presentan las siguientes técnicas y estrategias:

Escucha activa: Establecer una relación personal, ambiente positivo y de aceptación que permitirá una comunicación abierta.

Construcción Gradual de la Confianza: Conservar la confidencialidad en las conversaciones y otras comunicaciones demostrando interés y apoyo constante.

Definición de Metas y Construcción Gradual de Destrezas: es necesario que el mentor ayude a identificar y alcanzar las metas profesionales y personales del mentorizado.

Aliento e inspiración: es importante dentro de la mentorización lograr motivación y aumento del autoestima del mentorizado a través de actividades que logren seguridad en el logro de los objetivos planteados (P.7-9).

Hernández (2013), manifiesta las técnicas y estrategias de mentoría más conocidas:

Técnicas motivacionales: ya sea a través de charlas, talleres en los cuales se promueva y se sostenga en el estudiante mentorizado el deseo de alcanzar sus metas académicas, personales y profesionales.

Técnicas de elaboración del proyecto de vida: estableciendo los hitos importantes en la vida del mentorizado y hacia dónde quiere llegar ubicándose en el presente y estableciendo metas de corto y largo plazo.

Técnicas de Comunicación asertiva: destacar lo importante de un buen nivel de comunicación que facilitará la Mentoría en sentido bidireccional, abriendo canales que permitan la aceptación de sugerencias y críticas constructivas, desarrollar la capacidad de transmitir y recibir mensajes, pensamientos y sentimientos.

Técnicas de auto-conocimiento y auto-control: dan una guía sobre el conocimiento personal, emociones y sentimientos

Las diferentes técnicas y estrategias propuestas por los autores se complementan y constituyen una guía inicial para el proceso de mentoría, se destaca durante todo el proceso la escucha activa que se integra con la comunicación asertiva la misma que abre canales de dialogo y permite al mentorizado estar atento a las sugerencias dadas por el mentor.

Estas técnicas y estrategias pueden ayudar a asegurar relaciones de mentoría exitosas que perduren con el tiempo, lo importante respetar el proceso, y el resultado final debe ser producto del trabajo armónico de mentor y mentorizado.

1.4. Plan de Orientación y Mentoría

1.4.1. Definición del Plan de Mentoría

Murry define al plan de mentoría como “un modelo sistemático que se elabora antes de realizar la acción de mentoría, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan de mentoría también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar durante el proceso” (Murry,1995, p.29).

El plan de mentoría ha de ser sin duda alguna la guía principal para el desarrollo del proceso de mentoría, de la elaboración de este dependerá el éxito o el fracaso del programa.

Manzano (2010) completa la definición al manifestar que “a través del plan se establecen el proceso de difusión del programa, los mecanismos organizativos internos, los compromisos, los procedimientos de asignación de participantes de mentoría, y las estrategias de evaluación” (Manzano,2010, p.16)

Visto desde estos puntos el plan de mentoría se convierte en un documento nuclear que liderara el trabajo del mentor y mostrara cada paso al mentorizado, sin ambigüedad en el tiempo ni en las actividades puesto que los dos son conocedores de estos factores que determinan el trabajo de mentoría.

1.4.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría

Tener claros los elementos del plan de mentoría es esencial para construirlo y saber guiarlo durante el desarrollo del proyecto, es importante tener en cuenta que el

establecer de manera adecuada cada uno de los elementos toma tiempo, recursos humanos y recursos materiales.

Según National Mentoring Partnership (2005) los elementos que forman parte del plan de mentoría son:

1. Diseño y planeación del programa

Este es el primer elemento —y la clave— en la construcción del programa, ya que el diseño es el bosquejo que seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos del programa. Cuando se haya completado el diseño y la planeación, se habrá tomado las siguientes decisiones:

- La población joven a la que usted atenderá, el tipo de mentoría que el programa ofrecerá y la naturaleza de las sesiones de mentoría.
- Los tipos de individuos que reclutará como mentores (por ejemplo, ciudadanos mayores, empleados corporativos, estudiantes universitarios)
- Las metas del programa y los resultados esperados para los mentores, aprendices y organizaciones patrocinantes; Cuándo y qué tan a menudo se reunirán los mentores y los aprendices;
- Por cuánto tiempo espera que duren las parejas de mentoría;• Los propósitos de su programa de mentoría (por ejemplo, socialización, apoyo académico, trabajo/orientación profesional);
- El escenario del programa de mentoría (por ejemplo, sitio basado en fe, organización comunitaria, escuela/universidad, lugar de trabajo)
- Los clientes internos del programa
- Cómo promocionar su programa
- La mejor forma de evaluar el progreso y el éxito del programa

(National Mentoring Partnership, 2005, párr, 7)

Establecer de manera clara los primeros pasos asegura el buen funcionamiento del programa de mentoría, ahora se presenta la segunda parte del plan de mentoría:

2. Manejo del programa

Se debe incluir los siguientes elementos:

- Un grupo de consejero;
- Un sistema integral para la información del programa de mentoría;
- Un plan de desarrollo de recursos que permita obtener fondos de distintas fuentes;
- Un sistema para monitorear el programa;
- Estrategias para el desarrollo del personal;
- Grandes esfuerzos en defensa de la mentoría en los sectores públicos y privados; y
- Relaciones públicas efectivas y esfuerzos de comunicación. (National Mentoring Partnership, 2005, párr, 8)

Es primordial asegurar que el programa de mentoría tenga un manejo adecuado, porque es la única manera de medir la exactitud, la eficacia y el progreso así como de determinar las áreas que necesitan ser mejoradas.

3. Operaciones del programa

Se ofrece estrategias probadas para las siguientes funciones operativas:

- Reclutamiento de mentores, aprendices y otros voluntarios;
- Selección de los mentores y aprendices potenciales;
- Proporcionar orientación y entrenamiento para mentores,
- Crear las parejas de mentores y aprendices;
- Reunir mentores y aprendices para actividades y sesiones que coincidan con los parámetros del programa establecido;
- Apoyo, supervisión y monitoreo de las relaciones de mentoría;
- Reconocimiento a las contribuciones de todos los participantes del programa; y
- Ayudar a los mentores y aprendices a llegar al cierre. (National Mentoring Partnership, 2005, párr, 8)

La guía constante a los mentores y mentorizados son dadas por las operaciones del programa por tanto estas deben ser eficientes y consistentes día a día ya que aseguran el éxito del programa.

4. Evaluación del programa

La evaluación del programa da a conocer con sinceridad el éxito o fracaso del programa, al tiempo que muestra las áreas que deben ser mejoradas. Una evaluación debe tener los siguientes elementos:

- Un plan para medir los procesos del programa acertadamente;
- Un proceso para medir si los resultados esperados han ocurrido; y
- Un proceso que repasa los resultados de las evaluaciones y las disemina a las personas adecuadas. (National Mentoring Partnership, 2005, párr, 9)

Los cuatro elementos del plan de orientación y mentoría detallados anteriormente dan las directrices por las cuales se debe conducir para la elaboración de un plan exitoso de mentoría, el diseño y planeación del programa el manejo del programa las operaciones del programa y finalmente la evaluación del programa de manera resumida nos muestra como se ha de llevar un programa de mentoría especificando ciertos aspectos como: ¿Qué tipo específico de mentoría se ofrecerá?; ¿Dónde se reunirán las parejas de mentoría?; ¿Con quién se asociará (por ejemplo, una escuela, corporación, comunidad basada en la fe); y a quién involucrará como consejeros, personal y participantes.

Sánchez, Soto et al. (2009), propone otros elementos:

- Centro asociado
- Selección de compañeros mentores
- La ratio y mecanismos de asignación
- Se dará la prioridad a los alumnos de primer curso
- Se dará prioridad a los alumnos en los que se han detectado dificultades académicas
- El programa de actividades
- Tutoría individual
- Tutoría grupal
- El calendario de trabajo
- Las vías de comunicación
- Los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación Tutorial (p.4).

Los autores presentan puntos de concordancia en lo que se refiere a el programa de actividades y evaluación, destacan la importancia de tener en cuenta estos elementos puesto son los que dirigen el proceso y darán a conocer los resultados del mismo.

Cada uno de los elementos representa una parte importante del proceso de mentoría ayudan a clarificar cada etapa y evitan ambigüedades en el proceso, lo que dará como resultado una mentoría ordenada en tiempo y espacio y con actividades específicas fáciles de evaluar y finalmente ayuda a corregir errores y a reajustar cada actividad respondiendo al proceso cíclico de la investigación acción.

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

En la tabla 3 se establece de una forma ordenada el plan de mentoría planteado en cuatro momentos determinados por el avance del ciclo:

Tabla 3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes

Momentos	Propósitos	Estrategias
Previo al inicio	Orientar la toma de decisiones sobre la modalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a las autoridades responsables de la escuela en labores relacionadas con campañas informativas a estudiantes interesados en participar de un proceso de mentoría • Asegurar el ingreso de los estudiantes aspirantes con un manejo básico de computación y la oferta de cursos de computación que sean requisito de ingreso.
Al ingresar	Promover la adaptación e integración al MAD	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar la MAD a los Programas de Iniciación a la Vida Universitaria. • Informar a los alumnos sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de la modalidad, ○ Programas y servicios (becas, servicio médico, entre otros). • Asegurar el conocimiento del alumno de su nuevo escenario universitario. • Identificar las características y necesidades de los mentorizados. • Hacer una inducción a mejores prácticas de aprendizaje en la modalidad. • Construir con el mentorizado su plan de vida para incorporar sus nuevas responsabilidades como alumno de la MAD. • Asegurar el adecuado manejo de la plataforma por parte del alumno y el tutor.
Durante los estudios	Promover la retención y el éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y promover la solución de dificultades relativas al rendimiento académico. • Promover la participación activa, autonomía y desarrollo personal y social del alumno. • Identificar dificultades y promover soluciones a situaciones que representen riesgo de abandono. • Mediar para que el alumno construya su proyecto de vida y carrera. • Motivar el uso de plataformas para dar seguimiento al desempeño del mentorizado. • Integrar un expediente del desempeño del alumno y de las acciones de tutoría que se han llevado a cabo. • Dar seguimiento a los resultados obtenidos en las sesiones tutoriales, mediante la canalización y/o

		acompañamiento.
Al terminar la experiencia piloto de mentoría	Promover la retroalimentación de la experiencia de mentoría	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento para identificar fortalezas y áreas de oportunidad del modelo de tutoría y así retroalimentar al sistema. • Hacer pública la experiencia de mentoría

Fuente: Cuestionarios aplicados durante el proyecto de mentoría 2014-2015 a estudiante de primer ciclo de MaD.

Elaborado: Ángela Campoverde

Nota: * *Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes, asignados por el equipo gestor de la UTPL.*

El plan de orientación y mentoría está diseñado para ser ejecutado en cuatro momentos, previo al inicio del ciclo, al ingresar, durante el ciclo y al terminar, pretende dar solución a las dificultades encontradas en los mentorizados que participaron del programa, plantea diferentes propósitos y estrategias que se han de ejecutar en cada etapa del proceso.

CAPITULO II.
METODOLOGÍA

2.1. Contexto

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

Desde su creación en 1976 se caracteriza por seguir las líneas generales de los sistemas de educación a distancia mundiales, ofrecer la posibilidad de personalizar los procesos de enseñanza-aprendizaje; al tiempo de promover la formación de habilidades para el trabajo independiente y auto responsable: el alumno es protagonista de su formación. La eficacia de modelo de educación a distancia se sustenta en la exigencia académica y su sistema de evaluación presencial.

La educación a distancia por lo general va dirigida a estudiantes que poseen ciertas características como:

- Dispersión geográfica es decir están alejados de los centros tradicionales,
- No comparten el tiempo con los sistemas presenciales correspondientes
- No disponen de las destrezas imprescindibles para enfrentarse de forma autónoma a procesos de aprendizaje formal
- No son estudiantes profesionales
- Son estudiantes motivados
- Suelen tener una motivación de logro muy determinada
- Suelen enfocar sus estudios con gran realismo y sentido práctico
- Suelen experimentar una sensación de aislamiento en relación con su actividad estudiantil. (Moreno Almazán, 2012).

Esto no quiere decir que todas estas condiciones correspondan a todos los alumnos que estudian a distancia. Pero muy probablemente la mayoría de ellos compartirán más de una de ellas.

El contexto específico de la experiencia piloto de mentoría fue la ciudad de Loja en la en el centro Loja de la UTPL, ubicada en San Cayetano, donde se trabajó con los mentorizados asignados por el equipo gestor de la UTPL, el director fue el Dr. Emilio Delgado Algarra.

El desarrollo del proyecto de mentoría tiene como objetivo impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje.

Por tanto el proyecto de mentoría se vincula directamente con la gestión educativa que la UTPL realiza para atender las diversas necesidades que tienen los estudiantes de primer ciclo, a través del modelo de mentoría entre pares además ha permitido el desarrollo de actividades y estrategias para generar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados (mentorizados, mentora y tutor).

2.2. Diseño de investigación

La investigación que se propuso fue de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo, y facilito caracterizar las necesidades de orientación y el desempeño de docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que hizo conocer el problema de estudios tal cual se presenta en la realidad bajo las siguientes características:

Cualitativo- cuantitativo, en la práctica de la mentoría se aplican técnicas de orden cualitativo como la observación y la entrevista personalizada; además se aplicarán técnicas que requieren cuantificación como es el caso del test sobre hábitos de estudio.

Exploratorio: Se trata de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.

Descriptivo: Se indago las características y necesidades de orientación.

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006, p.120). Un diseño debe responder a las preguntas de investigación, en especial a: qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancia.

Preguntas de investigación

El desarrollo del proyecto de mentoría requirió de una serie de cuestionamientos básicos, los mismos que se derivan de la problematización y fueron las siguientes:

¿Cuál es la definición más adecuada de orientación y mentoría?

¿Qué modelos de orientación y mentoría existen?

¿Qué aspectos debe contemplar un Plan de orientación y mentoría?

¿Qué tipo de necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?

¿Qué acciones o actividades se deben realizar en un plan de mentoría para primer ciclo de universidad?

¿Cómo lograr un proceso de comunicación entre mentor y mentorizado para sustentar la relación en la confianza?

¿Cuáles son los beneficios de la mentoría en la inserción y adaptación de los alumnos de educación superior a distancia?

¿Qué acciones desarrolladas resultaron de mayor interés?

¿Cuál es la valoración al plan de mentoría desarrollado?

2.3. Participantes

El proceso de mentoría se establece en el marco de una relación trídica en la que intervienen: el Consejero, el Mentor y el estudiante mentorizado:

El consejero (Docente de la UTPL –Director de Tesis), ejerció una función tutorial hacia los mentores; su accionar incluye la colaboración en el diseño y ejecución del POM, coordinación, supervisión y seguimiento del proceso de mentoría, también asesora a mentores y evalúa a los grupos de mentoría.

La mentora una estudiante egresada de la mención de Ciencias Humanas y Religiosas del área de Educación de la UTPL modalidad MaD, la participación en el proyecto le permitió la elaboración del Trabajo de Fin de Titulación; así como la oportunidad de desarrollar las competencias propias de su carrera, destacando la tarea de guía, acompañamiento y orientación al estudiante.

Mentorizados fueron 8 estudiantes (mentorizados) de primer semestre del ciclo académico octubre 2014-2015, que en la prueba de aptitudes generales no superaron la media aritmética, los cuales fueron asignados por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría MaD de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Del grupo de mentorizados asignados por la Universidad el 38% respondió a los datos informativos y participó del programa y con el 62% no se logró hacer ningún enlace comunicativo ni participativo es por esta razón que no todos los datos suman el 100%.

Todos los participantes pertenecían al centro Loja, y cursaban la carrera de abogacía, en cuanto a su sexo el 12% femenino y el 26% masculino en una edad que iba de 26 a 34 años, además tenían una relación laboral a tiempo completo situación que los motivó a optar por estudios en modalidad a distancia ya que les permitía estudiar sin dejar de trabajar y cumplir así su anhelo profundo de alcanzar una profesionalización y más aún una profesión que responda a sus necesidades laborales.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1. Métodos

Método de Investigación Acción Participativa (IPA): El propósito de este método fue producir acción, 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 estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados. (Manzano, 2012)

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

La primera parte del (IPA) se dio efectivamente al hacer el primer acercamiento con los mentorizados, al conocer más de cerca la realidad de cada uno de ellos, principalmente con el uso del cuestionario de necesidades de orientación el que fue aplicado vía on-line se estableció así la primera parte denominada *experiencia*, el segundo momento denominado *reflexión* se dio cuando los mentorizados de manera verbal reconocieron que tenían dificultades de diferente índole relacionados con la Universidad.

La finalidad del método Investigación Acción Participativa ayudó a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, 2012) para lograr un cambio, en este caso en los estudiantes mentorizados. Este método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares, toda vez se investigó y se intervino al mismo tiempo (pasos en espiral) y los participantes (mentores) tienen la vivencia de haber estudiado su carrera a distancia lo que permitió considerarlos idóneos para desarrollar este proceso.

La acción de mentoría implicó 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 de estudio.

Otros métodos utilizados en este estudio fueron:

Método descriptivo, permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿Cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?

Método analítico-sintético facilitó 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 la unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.

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

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

2.4.2. Técnicas

De acuerdo con Villafuerte (2013) "las técnicas son procedimientos metodológicos y sistemáticos que operativizan e implementan los métodos de Investigación y tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas"(p.20).

Por tanto ninguna de las técnicas puede garantizar y sentirse más importante que otras, ya que todo depende del Nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno. Esto

significa entonces que las técnicas son múltiples y variables que actúan para poder recoger información de manera inmediata.

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

Técnicas de investigación bibliográfica

- Lectura, fue la primera técnica utilizada como medio importante, para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, utilizados después de la lectura como recursos que facilitaron los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico-conceptuales.
- El resumen o paráfrasis fueron medios para presentar un texto de forma abreviada, lo que favoreció la comprensión del tema y permitió entender mejor el texto.

Técnicas de investigación de campo

- 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 (p.57).
 - ✓ 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.

La técnica de observación se aplicó en el momento de participación en talleres presenciales con los mentorizados, en especial para valorar sus reacciones y actitudes.

- **La entrevista**, aplicada a través de medios electrónicos, teléfono y video llamada donde se trató aspectos puntuales, se dio principalmente durante el cierre del proceso.

- **La encuesta**, utilizada para detectar las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. Esta es una técnica muy utilizada en investigación, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos. (Mariana Buele, 2015)
- **Grupos focales**, utilizada durante los procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes de primer ciclo con la coordinación del mentor.

2.4.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- Primer encuentro mentores-estudiantes
- Hoja de datos informativos
- Formato de expectativas y temores

Estos tres primeros instrumentos se los aplico a través de llamada telefónica, donde se hizo la presentación y la toma de datos iniciales así como un breve conocimiento de la realidad de cada mentorizado que previamente contesto a la invitación de participar en el programa de investigación.

- Cuestionario 1 de necesidades de orientación
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación

Estos cuestionarios aplicados vía on-line fueron clave para establecer plenamente las dificultades por las que atravesaban los mentorizados.

- Cuestionario de control de lectura para mentores
- Evaluación del primer encuentro de mentoría
- Evaluación final del proceso de mentoría
- Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura
- Cuestionario de autorregulación y madurez

Esta última parte lo que se refiere a cuestionarios los mentorizados lo desarrollaron vía on-line y luego ya en la evaluación final de manera personal con cada uno de ellos los dialogamos y se compartió experiencias relacionadas con las dificultades presentadas en de acuerdo a los cuestionarios.

2.5. Procedimiento

2.5.1. Investigación Bibliográfica

El mentorizado debe ser un sujeto que entienda los objetivos del proceso de mentoría y sepa cómo llevar a cabo un plan de mentoría éxito para esto antes de cualquier paso lo primero fue empaparse de información acerca de la mentoría por medio de artículos, libros y páginas en internet.

Esta fundamentación bibliográfica comenzó con el reconocimiento de autores destacados, en el tema de orientación educativa Medrano, Bisquerra, Parras, principalmente con definiciones y modelos de orientación, en el tema de las necesidades de orientación destaca Maslow con la pirámide de necesidades y en el tema de mentoría Carmen Sánchez, García Nieto y Anita Schamber quienes con sus aportes clarificaron contenidos y orientaron el desarrollo de la investigación bibliografía en lo referente a mentoría.

2.5.2. Investigación de campo

Modelo: La mentoría está centrada hacia la atención al estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, se desarrollaron unas actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar al estudiante. El modelo de mentoría fue de pares, un estudiante de Fin de Titulación y un estudiante de primer ciclo

Cronograma de actividades: se siguió un cronograma otorgado por el Equipo de Gestión de Mentoría en el cuál se trabajó con los mentorizados a través de lecturas y evaluaciones los siguientes temas:

- La UTPL y los Estudios a Distancia
 - Importancia de planificar y fijarse metas
 - El significado de ser estudiante universitario
 - Perfil del alumno autónomo y exitoso
 - Análisis del perfil profesional de la carrera que cursa el estudiante.

- La importancia de la lectura en los estudios a distancia
- Mis expectativas personales y profesionales, Mis objetivos académicos
- Técnicas y estrategias de estudio
- Perfil del alumno autónomo y exitoso
- Pensando en mí proyecto académico profesional

Formas de comunicación: a través del EVA consejeros y mentores mantuvieron continua comunicación y a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats se mantuvo durante todo el período comunicación entre mentores y mentorizados por medio de los cuales se brindó apoyo e información a los mentorizados.

Acción del Equipo gestor del Proyecto de Mentoría MaD, de parte de la UTPL hubo una constante ayuda con lecturas de apoyo, directrices para cada taller con los mentorizados, seguimiento del programa e información constante de guía para llevar a cabo el Programa de Orientación y Mentoría con éxito

2.6. Recursos

2.6.1. Humanos

Se trabajó con un equipo de 5 personas, 3 estudiantes (mentorizados) de primer ciclo, 1 egresada de Ciencias Humanas y Religiosas (mentora) y 1 tutor (consejero) de la UTPL MaD

2.6.2. Materiales

Para la investigación se utilizó:

- Hoja de recolección de datos
- Cuestionario de necesidades
- Cuestionario de temores
- Cuestionario de hábitos de estudios
- Cuestionario de importancia del proyecto de vida
- Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- Correo electrónico

2.6.3. Económicos

La motorización que se realizó fue de tipo combinada, presencial y tecnológica, para lo cual no hubo inversión económica significativa

CAPITULO III.

RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Los datos que se muestran de aquí en adelante serán de una población de 3 mentorizados, quienes iniciaron y permanecieron en el proceso.

Tabla 7. Promedios logrados en el cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		Ponderada
	Lograda	Máxima	
1. <i>Pensamiento crítico</i>	45.66	64	71.35
2. <i>Tiempo y lugar de estudio</i>	24	40	60
3. <i>Técnicas de estudio.</i>	53.33	72	74.07
4. <i>Concentración</i>	28.66	40	71.66
5. <i>Motivación</i>	53.33	64	83.33
<i>Total</i>	204.98	280	306.41

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Ángela Campoverde Jumbo.

La tabla muestra un puntaje de 71.35 en lo referente a pensamiento crítico lo representa un nivel *muy bueno*, para el subcampo referente a tiempo y lugar de estudio se llega a un puntaje de 60 lo que muestra un nivel *bueno*, en lo referente a técnicas de estudio los mentorizados alcanzan un promedio de 74.07 que significa un nivel *muy bueno*, en cuanto a concentración alcanzan un promedio de 71.66 que significa *muy bueno*, finalmente en el subcampo de motivación tienen un puntaje de 83.33 que significa *muy bueno*.

Claramente se evidencia el alto porcentaje en el subcampo de motivación que es una característica predominante entre los estudiantes de MaD. Maslow (1997) la define como “el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades” para Martínez (2010) “Es el interés que tiene el alumno por su propio aprendizaje o por las actividades que le conducen a él. El interés se puede adquirir, mantener o aumentar en función de elementos intrínsecos y extrínsecos” sin duda alguna el querer ser profesional para una persona adulta se presenta como una necesidad lo que se interpreta como una verdadera motivación, de ahí que si comparamos con el otro subcampo que presento una nota ponderada alta relacionado con las técnicas de

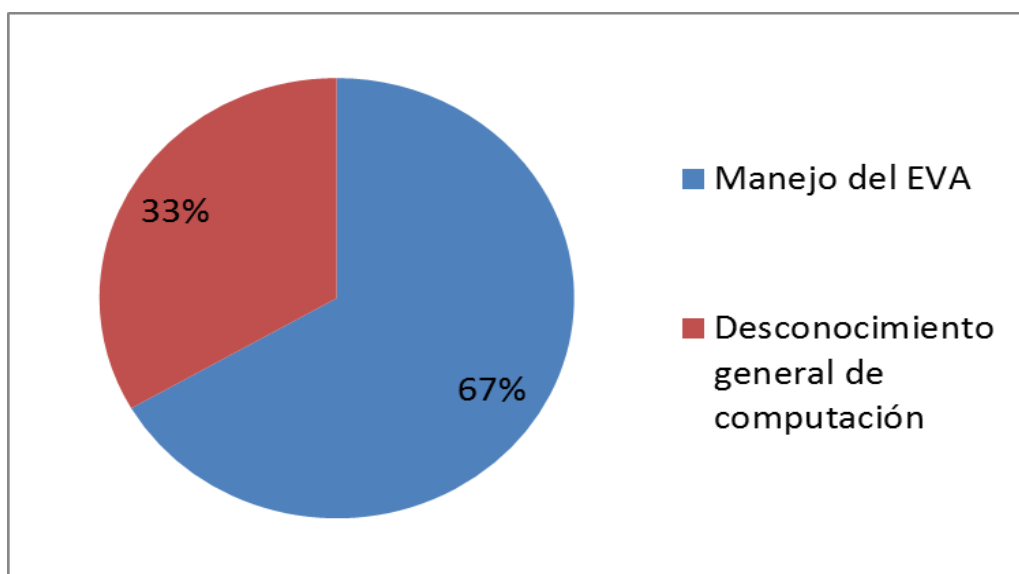
estudio podemos notar que se corresponden ya que el estudiante al estar motivado busca la mejor manera de responder a las necesidades que se presentan.

Al presentarse la motivación como subcampo predominante establece bases sólidas y asegura el desarrollo de las demás habilidades del pensamiento y establece hábitos de estudio que ayuden a la formación del estudiante.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

Se evidencian las principales necesidades de orientación de los estudiantes

Grafico N°1 NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MAD



Fuente: cuestionario de necesidades de orientación

Autor: Ángela Campoverde

En lo referente a las necesidades de orientación de los estudiantes se destaca la necesidad de orientación en el manejo del EVA (Entorno Virtual de Aprendizaje) el 100% de los mentorizados presento dificultades para desarrollar habilidades y destrezas en el uso y manejo de los diferentes recursos del Entorno Virtual, al respecto manifiestan: *“al principio el manejo del EVA, me parecía muy complicado no sabía qué hacer...”*; *“ una gran dificultad fue el manejo del programa de la computadora EVA ...”*. Al inicio de los estudios en MaD es una dificultad que se presenta frecuentemente y está comprendida dentro de las seis necesidades de orientación académica planteada por Ma. Fe. Sánchez (2003) “Existe un escaso

conocimiento previo sobre los recursos académicos” (p.3). El desconocimiento en el uso de recursos académicos no es una necesidad única de los estudiante UTPL es una necesidad común que se presenta en los estudiantes de modalidad a distancia en general.

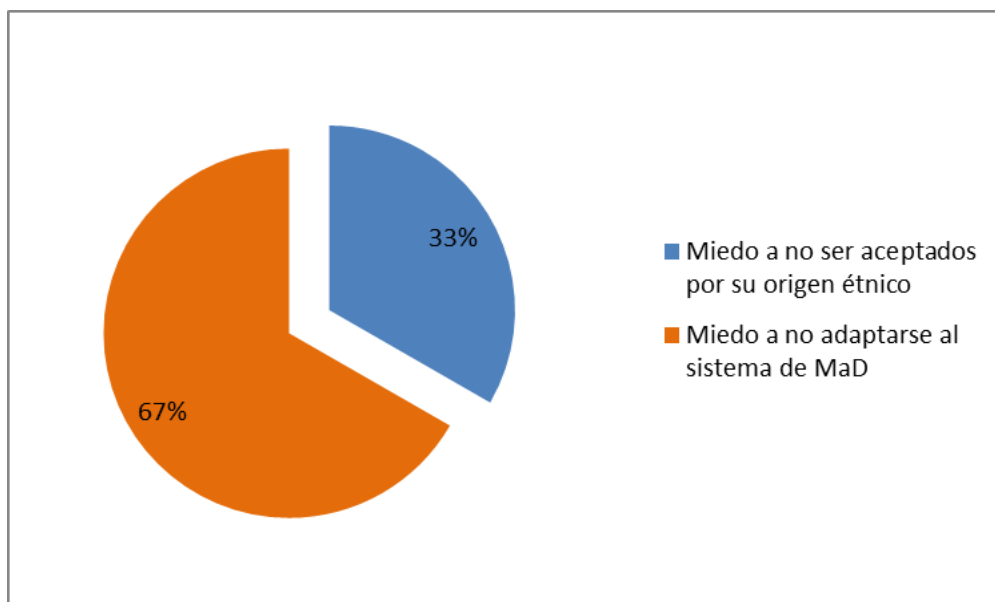
Como mediación a esas necesidades la UTPL dispone de un manual del estudiante denominado “curso introductorio para el manejo del entorno virtual de aprendizaje de la utpl” el mismo que como mentora les remití a los estudiantes destacando los puntos más importantes, sin embargo el 33.33% de los estudiantes presento más dificultades al respecto debido a que su dificultad no radicaba en el desconocimiento del EVA si no en un desconocimiento general de computación lo que dificulto mucho su adaptación al Entorno Virtual, para superar esto le sugerí que busque entre su medio una persona que le enseñara computación y encontró en su hermana una gran ayuda.

El uso y manejo de los recursos académicos es un elemento clave al momento de estudiar en MaD ya que es el medio más usado para interactuar académicamente, el no tener el conocimiento necesario se constituye en un gran limitante para una futura adaptación y aprendizaje exitoso.

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

Se evidencian las principales necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia de los estudiantes

Grafico N°2 necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia



Fuente: análisis de las expectativas y temores

Autor: Ángela Campoverde

Dentro de las necesidades de adaptación el 33% de los mentorizados muestran como principal necesidad el miedo a no ser aceptados por su origen étnico *“Otro temor fue que la UTPL no ayudara porque soy indígena y exista racismo por el personal de la Universidad”* Peon (1998), engloba esta necesidad dentro de los factores ambientales que influyen en la inserción y adaptación del estudiante. A esta necesidad se suma el miedo a no adaptarse al sistema de MaD el 67% de los estudiantes manifiesta temor ya que es una modalidad difícil que implica mucho compromiso personal.

Frente a esta realidad en calidad de mentora las palabras de aliento y el uso de una herramienta psicológica cognitiva denominada la ventana de Johari ayudaron a superar esta necesidad mejorando notablemente la auto-confianza y las habilidades sociales del estudiante.

La necesidad de ser aceptados conlleva una multiplicidad de dificultades que se pueden convertir en una de las principales causas de abandono estudiantil, de ahí la importancia de tener atención necesaria y oportuna.

3.2.2. De orientación académica

Tabla 8. Resultados de los procedimientos de estudio del grupo de mentorizados

Procedimiento de estudio	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Primero leo las orientaciones de cada Unidad en la guía didáctica.									3	100
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	33			2	67
3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema					2	67	1	33		
4. Subrayo los aspectos de mayor importancia							2	67	1	33
5. Intento memorizarlo todo			1	33	1	33	1	34		
6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos	1	33					2	67		
7. Elaboro resúmenes	1	33			1	33	1	34		
8. Desarrolló las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura			1	33	1	33	1	34		
9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia							2	67	1	33
10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la Semana de las evaluaciones presenciales.					1	33			2	67

Fuente: Cuestionario de Necesidades de Orientación

Elaboración: Ángela Campoverde J.

En la tabla 8 acerca de los procedimientos de estudio, hay sin duda alguna una variedad de respuestas que tienden a ser positivas, sin embargo el 33 % de los estudiantes manifiesta que no elabora ningún tipo de resumen u organizador gráfico, esto según Salas (1990) constituye una necesidad de toma de apuntes, ya que no es bueno confiar en el poder de nuestra memoria algunos detalles importantes pueden escapar. El tener bien claro el procedimiento de estudio que hemos de llevar se constituye en la piedra angular principalmente en la MaD donde el estudiante organiza sus actividades y encuentra de manera personal su manera de estudiar.

3.2.3. De orientación personal

Tabla 9. Resultados de los aspectos de orden personal del grupo de mentorizados

Aspectos de orden personal	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Asesoramiento en la toma de Decisiones: elección y/o reorientación de estudios.									3	100
2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.							3	100		
3. Particularidades del estudio a Distancia.							1	33	2	67
4. Estrategias de aprendizaje y Técnicas de estudio.					2	67			1	33
5. Ayuda psicológica personal.									3	67
6. Planificación del proyecto profesional.									3	67
7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valore					1	33	1	33	1	33

Fuente: Cuestionario de Necesidades de Orientación

Elaboración: Ángela Campoverde J.

La tabla 9 nos muestra la importancia que tiene, para los mentorizados el recibir orientación sobre los aspectos de orden personal, lo que se destaca es que un 67% de los mentorizados muestran un interés regular en cuanto a la orientación sobre estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, esto muestra la realidad de los estudiantes de MaD es una tarea difícil reconocer que se necesita ayuda en aspectos importantes y básicos como lo son las estrategias de estudio el hecho de que sean aspectos sencillos que se supone un estudiante universitario ya debe conocer crea un ambiente poco favorable para que el estudiante con las características de un estudiante a distancia reconozca que necesita ayuda, al respecto Keegan (1992) manifiesta que la orientación persigue que la persona se auto-realice, se perfeccione y logre superar los obstáculos, el comprender este aspecto fundamental será la base para un desarrollo holístico.

3.2.4. De información

Tabla 10. Resultados de los aspectos relacionados con la satisfacción con los procesos administrativos del grupo de mentorizados

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCAL									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Procesos de admisión e ingreso.					2	67			1	33
2. Procesos de matrícula.					2	67			1	33
3. Modalidades de pago.					2	67	1	33		
4. Trámites de cambio de centro universitario.			2	67			1	33		
5. Trámites de convalidación de asignaturas.			2	67					1	33
6. Becas y ayuda para el estudio.									3	100
7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades.					1	33	2	67		
8.Otros							2	67	1	33

Fuente: Cuestionario de Necesidades de Orientación

Elaboración: Ángela Campoverde J.

La tabla 10 muestra el grado de satisfacción la orientación recibida acerca de los procesos administrativos en la UTPL, el 100% de los mentorizados se encuentran en total satisfacción con los programas de becas y ayuda para el estudio ofertados por la UTPL, sin embargo un 67% de mentorizados muestra poco grado de satisfacción en lo referente a tramites ya sea estos por convalidación de asignaturas o por cambio de centro universitario. Según Casas (2005) esta necesidad se engloba dentro de las necesidades de orientación en información las mismas que son de carácter básico y es responsabilidad de los centros universitarios promover la accesibilidad a la

información en lo referente a tramites ya que el factor tiempo es primordial para los estudiantes de MaD.

3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

El proceso de mentoría desarrollado con los estudiantes que respondieron a la invitación para participar del proyecto tuvo resultados positivos, desde el primer momento la mejor actitud de parte de los mentorizados, una actitud de colaboración y de escucha de buena disposición planto las bases para establecer lasos de buena comunicación que perduraron a lo largo de todo el proceso hasta el cierre.

Las inquietudes más frecuentes fueron las relacionadas con los exámenes finales, un 33% de los estudiantes expreso temor a reprobado una o varias asignaturas, dieron a conocer inseguridad en el aspecto cognitivo de las materias, todo esto se engloba en las necesidades de orientación académica que comparadas con los resultados del Cuestionario de Necesidades de Orientación notamos que existe una relación notoria ya que tanto en los diálogos como en el cuestionario se refleja que los estudiantes tenían gran dificultad en el manejo de técnicas de estudio lo que provocaba la inseguridad principalmente en el aspecto cognitivo.

Holmberg (1989) destaca que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están “vinculadas con los aspectos cognitivos y con el estímulo moral que requieren para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles de su vida adulta” (p.13)

Finalmente considero que durante el proyecto piloto de mentoría se trató en lo posible de dar respuesta y ayuda oportuna a cada una de las necesidades de los mentorizados, de la propia reflexión de los estudiantes manifiestan que ha sido un gran aliciente el contar con alguien cercano que despeje dudas y crea un ambiente de seguridad y optimismo, así pues, los mentorizados consideran la relación con su mentor como agradable, en especial por su disposición de adaptación con respecto a sus horarios de trabajo y familiares.

3.4. Valoración de mentoría

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

El 100% de los mentorizados tuvo una comunicación constante, principalmente en las fechas cercanas a los exámenes presenciales y al envío de trabajos a distancia, como se daba en un ambiente informal la comunicación siempre fue fluida y amena.

Las necesidades que motivaron a los mentorizados a comunicarse están relacionadas con aspectos de información sobre el lugar donde debían asistir para las evaluaciones presenciales o para confirmar su asistencia a las reuniones acordadas, tuvieron algunas inquietudes con respecto a su participación en la video-colaboración y la utilización del entorno con respecto a la consulta de notas, razón por la que se les proporcionó la ayuda necesaria.

Cabe destacar las bondades de los medios de comunicación, principalmente correo electrónico, chat, celular, al respecto Rivas(1994) manifiesta que la generación de sistemas a distancia plantea soluciones a algunos de los problemas que aquejaban a las generaciones anteriores: se puede individualizar el proceso instruccional, hay una permanente interacción entre las personas para apoyar el proceso de aprendizaje. La información de retorno al participante es casi inmediata, la cantidad de recursos docentes disponibles es ilimitada, la actualización de los materiales muy rápida y los costos por estudiante son menores (pág. 17).

Sin duda alguna existe una gran relación entre lo expuesto por el autor y la realidad de los estudiantes que participaron del proyecto, es indudable que están dentro de la generación de sistemas a distancia y gracias a ello han podido dar respuesta a sus necesidades más apremiantes de información y guía.

Finalmente se destaca la ayuda del Equipo Gestor en proporcionar todas las indicaciones del trabajo de fin de titulación y por supuesto la guía constante del docente asesor de tesis.

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

Partiendo de la tesis propuesta por Maslow (1996) que manifiesta que es preciso tener satisfechas las necesidades del escalón inferior (pirámide de necesidades) para que

puedan surgir las del siguiente. De esta manera se explican conductas aparentemente relacionadas con un nivel cuando en realidad se están intentando cubrir las de niveles inferiores. Esta escala es por tanto ascendente en su desarrollo, y determina el predominio de la necesidad inferior sobre la superior, que implica mayores dificultades de satisfacción cuando se trata de niveles superiores. (p, 30).

En la pirámide de necesidades propuesta por Maslow la motivación se encuentra en el cuarto nivel dentro de las necesidades de autorrealización justo antes del nivel de conocimiento, por tanto el hecho de que la motivación sea una constante en el 100% de los estudiantes no es un evento aislado de la tesis de Maslow ya que los estudiantes al estar todo el tiempo motivados pretenden dar respuesta a sus necesidades de autorrealización más que de conocimiento de ahí que los resultados cuantitativos obtenidos en el cuestionario de necesidades de orientación muestran al factor motivación como predominante.

En lo que respecta al mentor el grado de motivación ha sido ascendente, al iniciar se lo valora con un 40% debido a que en las primeras semanas se manifestó un nivel de motivación bajo porque no todos los mentorizados asignados respondieron a la invitación lo que produjo frustración, por no tener la respuesta esperada, sin embargo con el avance del proyecto se estableció el grupo de mentorizados lo que facilitó mediar la situación y continuar con las actividades programadas

Finalmente se compara el nivel de motivación entre mentorizados y mentor se estima un 80% de motivación constante para los mentorizados que variaba por los resultados obtenidos en los exámenes presenciales y un 90% del mentor por la respuesta generosa de los mentorizados.

3.4.3. Valoración general del proceso

Participar en el proyecto piloto de mentoría representó la realización de un trabajo colaborativo donde el compartir experiencias como estudiante de educación a distancia permitió colaborar activamente en el proceso de aprendizaje de los estudiantes que inician sus estudios a distancia. Abarca (2010) manifiesta que “la tendencia excesiva al trabajo individual, a la competitividad impide el desarrollo intelectual y limita las posibilidades de interesarse en el aprendizaje” (p.178). Sin duda alguna que el hecho de participar del proyecto piloto genero el desarrollo intelectual y amplio las posibilidades de aprendizaje dados principalmente durante el dialogo con los diferentes actores del proyecto.

En lo que se refiere a los beneficios aportados se destaca la oportunidad brindada para el desarrollo del trabajo de titulación y de manera muy significativa el espacio para reflexionar sobre las propias experiencias de aprendizaje.

En relación a la labor del equipo gestor es muy destacable la metodología utilizada, la respuesta oportuna a las interrogantes sin embargo es imprescindible mejorar los aspectos que se refieren a la información que indica los puntos que van a ser evaluados al finalizar el proyecto.

En lo relacionado con el nivel de ayuda recibido, los mentorizados en un 100% manifiestan un alto grado de satisfacción por el procedimiento empleado ya que les permitió tener un mejor desenvolvimiento inicial en la MaD y mejorar su desenvolvimiento académico. De manera general los mentorizados valoraron el proyecto como positivo y que de ser posible tenga una duración de dos años.

El cierre del proceso de mentoría con la ayuda de la guía para la evaluación final, muestra que el proceso de mentoría ha sido de gran ayuda para mentorizados y mentores, si bien no todo está resuelto, los mentorizados seguirán teniendo múltiples dudas de los diferentes procesos, sin embargo cuentan con la guía necesaria y la propia experiencia para continuar el camino universitario.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

Tabla 11. FODA del proceso de mentoría desarrollado con el grupo de mentorizados

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación oportuna para los mentorizados • Mejora del proceso de adaptación de los mentorizados • Desarrollo del trabajo de fin de titulación para el mentor • Orientación oportuna de parte del grupo gestor. • Desarrollo de acciones psicopedagógicas con los estudiantes de primer ciclo 	<ul style="list-style-type: none"> • Medida de prevención frente a la deserción universitaria • Fortalecimiento de programas que ayuden a estudiantes de nuevo ingreso • Favorecer el desarrollo de Competencias en los mentorizados para su desempeño profesional
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • No todos los mentorizados asignados participaron del proyecto • Frente a dificultades por parte de los mentorizados con los docentes el mentor 	<ul style="list-style-type: none"> • El poco apoyo familiar hacia los mentorizados frente a sus expectativas de estudio. • Falta de cooperación de parte de los

no tiene muchas alternativas de ayuda • Complejidad en la elaboración del programa de mentoría	mentorizados convocados • Deserción estudiantil
---	--

Fuente: Matriz FODA

Elaboración: Ángela Campoverde J.

Castello (2010) presenta el FODA como “una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo” (p, 1). Por tanto esta definición muestra de manera clara y precisa la realidad de los mentorizados y del proyecto en general, se destacan las fortalezas y debilidades; en lo que respecta a las fortalezas se nota claramente el cumplimiento de los objetivos específicos, dentro de las debilidades llama la atención la no participación de todos los mentorizados convocados lo que demuestra el poco compromiso que existe de parte de los estudiantes de primer ciclo frente a esta alternativa de ayuda que les brinda la UTPL lo que a la larga se convierte en una amenaza ya que incrementa las posibilidades de deserción estudiantil, es importante entonces que se generen alternativas que motiven la participación de todos los estudiantes en este tipo de proyectos que representan inversión de tiempo y recursos para la universidad.

Al realizar una comparación con el FODA desarrollado en proyectos de mentoría anteriores, se nota una constante en las amenazas y es la falta de colaboración de los mentorizados, diferentes son las causas sin embargo sería conveniente establecer un mecanismo que involucre de manera obligatoria a los mentorizados en este tipo de proyectos.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla 12. Matriz de problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO
Desconocimiento del uso y manejo de los recursos digitales de la UTPL	Poco conocimiento de recursos informáticos en general	Mal uso de recursos digitales específicamente el EVA
Escaso conocimiento del modo de evaluación en MaD	Poca participación en la jornada de Asesoría de sistemas	No saber cómo va ser el proceso de evaluación en cada bimestre.
Malos hábitos de estudio	Poca importancia al	Deficiente rendimiento en las

	conocimiento de estrategias de estudio como resúmenes y organizadores gráficos	evaluaciones presenciales.
--	--	----------------------------

Fuente: Matriz de problemáticas de mentoría

Elaboración: Ángela Campoverde J.

Tres son las problemáticas más frecuentes en el grupo de mentorizados, problemáticas que se encuentran formando parte de las necesidades de orientación académica y personal, las primeras relacionadas con el desconocimiento del uso y manejo de los recursos digitales propuestos por la UTPL específicamente el EVA, al tener dificultades con este recurso los estudiantes corren el riesgo de no entregar a tiempo los trabajos a distancia, se ve afectada la comunicación con el tutor y compañeros, y en general se encuentran desinformados de todo lo que se comparte a través de la plataforma,

La segunda problemática es el desconocimiento del sistema de evaluación en MaD, el mentorizado desconoce cuál es el máximo y el mínimo para aprobar un componente, por lo tanto no es consciente de su progreso y debilidades en su proceso de enseñanza-aprendizaje, este desconocimiento lo lleva a un estado de constante estrés y preocupación.

La tercera problemática está relacionada con los hábitos de estudio, al tratarse de mentorizados adultos con responsabilidades laborales y familiares, el desarrollo de los hábitos de estudio se ven limitados, en ellos no existe la cultura de respetar las actividades agendadas para cada día, por tanto el primer limitante en hábitos de estudio es el tiempo, a esto se agrega el desconocimiento de estrategias de estudio tales como organizadores gráficos, resúmenes etc. Todo esto lleva a un deficiente rendimiento en las evaluaciones presenciales y una constante desmotivación.

Estas problemáticas están directamente relacionadas con una de las características propias de los estudiantes a distancia que Villamil (2013) la propone como “una sensación de aislamiento en relación con su actividad estudiantil” (P.10), es efectivamente una de las causantes de las problemáticas planteadas ya que esta sensación de aislamiento lleva al mentorizado a limitarse en pedir ayuda por tanto su desconocimiento en recursos digitales, sistema de MaD y hábitos de estudio se ven cada día más acentuados. Cabe entonces la posibilidad de establecer alternativas viables para encontrar la solución a estas dificultades encontrándolas en la

elaboración de proyectos pilotos de mentoría que por sus características pueden ayudar de manera oportuna a solucionar las dificultades de los mentorizados.

4. CONCLUSIONES

Este capítulo expresa las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, luego de evaluar la problemática planteada, los objetivos y los resultados obtenidos.

- La mentoría como un proceso de ayuda y comunicación impulsa el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y crea una cultura de acompañamiento favoreciendo el aprendizaje significativo.
- Las acciones de orientación psicopedagógicas identificaron las principales necesidades, se destaca la necesidad de orientación de inserción y adaptación así como la necesidad de orientación académica, frente a esto la mentoría se basó en el dialogo y la revisión del proyecto de vida donde se establecen metas, las mismas que orientaron al estudiante a definir sus hábitos de estudio y organización del tiempo, mejorando los resultados académicos y disminuyendo la tasa de abandono temprano.
- Las acciones desarrolladas durante el proceso de mentoría se basaron en compartir información sobre métodos y técnicas de estudio, proyecto de vida , instructivo para el manejo del EVA, estudio eficaz, proyecto de vida académica , las metas y el éxito lo que se realizó mediante talleres presenciales, orientaciones vía online y comunicación telefónica.
- El desarrollo del programa de mentoría ha generado una serie de acciones positivas, basadas en el dialogo permanente entre pares, lo que ha llevado a diseñar un manual para el mentor, que constituye una herramienta tangible de ayuda y guía para las próximas generaciones.
- El programa de mentoría ha permitido estructurar el informe de investigación de fin de titulación con el objetivo de obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Ciencias Humanas y Religiosas.

5. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el proceso de investigación teórica acerca de los modelos, procesos de orientación y mentoría a nivel universitario.
- Las acciones de orientación psicopedagógicas propuestas para el desarrollo del proceso de mentoría deberían tener algún tipo de beneficio cuantitativo que se vea reflejado en la nota de alguna materia que cursen los mentorizados.
- La mentoría como proceso de ayuda constante a un mentorizado debe ser dada por un mentor que pertenezca a la misma mención, ya que al ser el mentor de una mención diferente hay ciertas limitaciones al momento de orientar.
- Que los manuales para el mentor sean elaborados a partir de talleres formativos de mentoría propiciados por la UTPL.
- Continuar con el programa de mentoría, de tal manera que se constituya en un programa de apoyo continuo a los estudiantes de primer ciclo de MaD de la UTPL.
- Socializar ampliamente los beneficios de la Mentoría con el fin de fortalecer la cultura de orientación, acompañamiento y dialogo formativo entre pares.

6. MANUAL PARA EL MENTOR

JUSTIFICACIÓN

Impulsar el crecimiento y desarrollo personal de los mentorizados es la primera motivación para desarrollar el manual del mentor, la importancia de contar con un manual de mentoría radica en que este se constituye en una guía básica para realizar cada una de las actividades del proceso de mentoría.

Antes de implicarse en la relación de mentoría, todas las partes deben ser conscientes de que dicha relación estará limitada a un periodo de tiempo y todo esto está normado en el manual.

De ahí que la propuesta de la elaboración de un manual del mentor es una propuesta muy válida que no solamente servirá de luz para el presente proyecto de mentoría sino que se constituirá en una ventana abierta para futuras investigaciones.

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA

Tres son las problemáticas más frecuentes en el grupo de mentorizados, problemáticas que se encuentran formando parte de las necesidades de orientación académica y personal, las primeras relacionadas con el desconocimiento del uso y manejo de los recursos digitales propuestos por la UTPL específicamente el EVA, al tener dificultades con este recurso los estudiantes corren el riesgo de no entregar a tiempo los trabajos a distancia, se ve afectada la comunicación con el tutor y compañeros, y en general se encuentran desinformados de todo lo que se comparte a través de la plataforma.

La segunda problemática es el desconocimiento del sistema de evaluación en MaD, el mentorizado desconoce cuál es el máximo y el mínimo para aprobar un componente, por lo tanto no es consciente de su progreso y debilidades en su proceso de enseñanza-aprendizaje, este desconocimiento lo lleva a un estado de constante estrés y preocupación.

La tercera problemática está relacionada con los hábitos de estudio, al tratarse de mentorizados adultos con responsabilidades laborales y familiares, el desarrollo de los

hábitos de estudio se ven limitados, en ellos no existe la cultura de respetar las actividades agendadas para cada día, por tanto el primer limitante en hábitos de estudio es el tiempo, a esto se agrega el desconocimiento de estrategias de estudio tales como organizadores gráficos, resúmenes etc. Todo esto lleva aun deficiente rendimiento en las evaluaciones presenciales y una constante desmotivación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Construir un modelo de mentoría para impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y crecimiento personal.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la definición y el perfil del mentor
- Proponer acciones y estrategias de mentoría para mejorar el perfil y la competencia de los mentores
- Plantear acciones de mentoría para responder a las necesidades de orientación de los mentorizados

DEFINICIÓN DEL MENTOR

Ross (2012) define al mentor como a la persona que “proporciona asesoramiento, comparte conocimientos y experiencias, y enseña usando un método relajado de autodescubrimiento”. (p.15).

La definición propuesta, es muy aceptable y aplicable al tipo de mentoría que se está desarrollando, definiendo entonces al mentor como al estudiante más experimentado que comparte experiencias y ejerce una especie de guía con otro estudiante de menor ciclo, cabe destacar que este proceso es una especie de reflexión compartida de problemas donde la experiencia del uno lo caracteriza como mentor.

PERFIL DEL MENTOR

Presentar un perfil de mentor es una tarea difícil, al ser una actividad que se realiza en un marco personal y de confianza el perfil puede variar sin embargo se presenta algunas características generales:

- Transmitir en sus relaciones una madurez humana y profesional derivada de quien ha experimentado ya el sentido más profundo de la labor estudiantil.
- Ser referente respecto a la encarnación de los valores del Carácter propio.
- Generar comunicación en un clima de confianza.
- Ganarse la autoridad en la transparencia y sinceridad de las observaciones que realiza.
- Mostrar sensibilidad ante las reacciones personales.
- Cultivar a fondo el sentido de la comunicación interpersonal y de la reflexión pedagógica.
- Intentar mirar continuamente al futuro de forma que no se corten las ilusiones de los mentorizados.
- Mantener el equilibrio entre la fidelidad a la identidad de la Universidad y la comprensión de quien tiene que ir descubriendo y asimilando durante el período de adaptación.
- Experimentar e interiorizar su historial como educador del centro.
- Ser objetivo en sus juicios de valor sobre el quehacer y el progreso de integración que recorre cada uno de sus acompañados.
- Acompañar en el ejercicio progresivo de la función tutorial.
- Apoyar la autoevaluación y evaluación del desempeño académico y educativo del mentorizado. (Ruiz, 2011).

Este perfil muestra de manera general lo que el mentor debe ser y hacer en la difícil tarea de guiar al “telémaco”.

ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE MENTORIA

Tabla 13. Acciones y estrategias de mentoría

Momentos	Propósitos	Estrategias
Previo al inicio	Orientar la toma de decisiones sobre la modalidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar el ingreso de los estudiantes aspirantes a MaD con un manejo básico de computación que sean requisito de ingreso.
Al ingresar	Promover la adaptación e integración a la MAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Integrar la MAD a los Programas de Iniciación a la Vida Universitaria. ● Informar a los alumnos sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de la modalidad, ○ programas y servicios (becas, servicio médico, entre otros). ● Asegurar el conocimiento del alumno de su nuevo escenario universitario. ● Identificar las características y necesidades de los mentorizados. ● Hacer una inducción a mejores prácticas de aprendizaje en la modalidad. ● Construir con el mentorizado su plan de vida para incorporar sus nuevas responsabilidades como alumno de la MAD. ● Asegurar el adecuado manejo de la plataforma por parte del alumno y el tutor.
Durante los estudios	Promover la retención y el éxito	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y promover la solución de dificultades relativas al rendimiento académico.

Al terminar la mentoría Promover la retroalimentación de la experiencia de mentoría

- Promover la participación activa, autonomía y desarrollo personal y social del alumno.
- Identificar dificultades y promover soluciones a situaciones que representen riesgo de abandono.
- Mediar para que el alumno construya su proyecto de vida y carrera.
- Motivar el uso de plataformas para dar seguimiento al desempeño del mentorizado.
- Integrar un expediente del desempeño del alumno y de las acciones de tutoría que se han llevado a cabo.
- Dar seguimiento a los resultados obtenidos en las sesiones tutoriales, mediante la canalización y/o acompañamiento.
- Hacer seguimiento para identificar fortalezas y áreas de oportunidad del modelo de tutoría y así retroalimentar al sistema.
- Hacer pública la experiencia de mentoría

Fuente: Resultado del proceso de mentoría

Elaboración: Ángela Campoverde J.

RECURSOS

Las actividades de mentoría propuestas son de tipo combinada, presencial y tecnológica, para lo cual no se requiere de inversión económica significativa

7. BIBLIOGRAFÍA

- (2010). Psicología de la Motivación. En S. Abarca, *Psicología de la Motivación* (pág. 178). Mexico: EUNED.
- Armstrong, P. K. (2004). Fundamentos de Marketing. En P. K. Armstrong, *Fundamentos de Marketing* (pág. 5). Mc Graw-Hill: Caracas.
- Avilés, H. (2006). Modelo de Consulta. En H. Avilés, *Orientación e intervención psicopedagógica y procesos de* (pág. 76). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Bermúdez, M. (1993). LA ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE. En M. Bermúdez, *La orientación al estudiante en Universidades a distancia* (pág. 83). Caracas: Universidad Abierta.
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Bizquerra, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.
- Bozeman, F. y. (12 de Octubre de 2014). *Administration & Society*. Obtenido de Administration & Society: <http://aas.sagepub.com/content/39/6/719.abstract>
- Bunk. (09 de Octubre de 1994). *Revista Iberoamericana de Educacion*. Recuperado el 15 de julio de 2015, de Revista Iberoamericana de Educacion: <http://www.rieoei.org/rie47a09.htm>
- Carpio. (15 de Agosto de 2010). *Propuesta de intervención psicopedagógica con vista a la mejora de la orientación*. Obtenido de Tesis Girona: http://www.tesisexarxa.net/TESIS_UdG/AVAILABLE/TDX-0327108-130816//tacc.pdf
- Casas, M. (2005). La Universidad y la sociedad del conocimiento . En M. Casas, *Nueva universidad ante la sociedad del conocimiento* (pág. 3). Caracas: FUOC.
- Castello, F. (13 de 02 de 2010). *Matriz Foda*. Recuperado el 17 de septiembre de 2015, de Matriz Foda: <http://www.matrizfoda.com/>
- Center for Health Leadership&P. (2003). Guia de Mentoría. *Scolar works*, 7-9.
- Cloninger. (2003). *Teorías de la Personalidad* . Juarez: Pearson Education.
- Colado, I. (2007). Reconfiguración Institucional de la Nueva. En I. Colado, *Gaceta* (pág. 28). Ciudad de Mexico: CONCYTEG.
- F, L. (2008). Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora . En L. F, *Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora* (pág. 33). Mexico: Ministerio de Educacion .

- Gonzalez, J. (2009). *La investigación sobre las necesidades de información*. Mexico: Universidad de Mexico .
- Harre, R., & Lamb, R. (1992). Diccionario de Psicología Social y de la Personalidad. En R. Harre, & R. Lamb, *Diccionario de Psicología Social y de la Personalidad* (pág. 513). Barcelona: Paidós.
- Holmberg, B. (1989). Theory and Practice of distance education . En B. Holmberg, *Theory and Practice of distance education* (pág. 12). London: Routledge.
- Jorge, F. L. (2004). Las necesidades. En F. L. Jorge, *Mercadotecnia* (pág. 123). Caracas: Mc Graw Hill.
- Keegan. (3 de septiembre de 1992). *The Competitive advantages of distance teaching universities*. Obtenido de <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/cai/keegan.htm1>
- Luna, J. L. (2011). La orientación educativa (OE) en las Instituciones de Educación Superior. *Ciencia y Tecnología*, 33.
- Ma.Fe.Sanchez. (8 de Septiembre de 1988). *UNED*. Obtenido de UNED: <http://www.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf>
- Manzano, N. (21 de Mayo de 2010). *Revista Educacion*. Obtenido de Evaluacion de un modelo de Orientacion Tutorial: http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf
- Martinez, E. (04 de 10 de 2010). *Educacion y Didactica* . Recuperado el 14 de septiembre de 2015, de Educar: <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0083motivacion.htm>
- Maslow, H. (1987). Necesidades de Autorrealización. En H. Maslow, *Motivación y Personalidad* (pág. 32). Madrid: Diaz de Santos.
- Matas, A. (2007). Modelos de Orientacion Educativa. En A. Matas, *Modelos de Orientacion Educativa* (pág. 4). California: Aidesoc.
- McLean, H. y. (1955). Counselling Psychology. En H. y. McLean, *Counselling Psychology* (pág. 6). New York: McGraw.
- Medrano, V. d. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica*. Malaga: Aljibe.
- Miskiman, D. y. (1983). A package of shoelace. En D. y. Miskiman, *Intemational Workshop* (pág. 13). Londres: Open University.
- Montane, & Martinez. (1994). La orientación escolar en la Educación Secundaria. En Montane, & Martinez, *Una* (pág. 83). Barcelona: PPU.
- Moreno Almazán, O. &. (20 de 04 de 2012). *Educación a distancia: nueva modalidad, nuevos alumnos*. Recuperado el 21 de 04 de 2015, de Perfiles de alumnos de Psicología en México.: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982012000200008&script=sci_arttext
- Murry, A. (1995). *Yung Ladies Instructor*. London: FRY.

- National Mentoring Partnership. (2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso*. Nueva York: The National Mentoring Partnership.
- Parras, Madrigal, Redondo, Vale, & Navarro. (2009). *Orientación Educativa; fundamentos teóricos*. Madrid: OMAGRAF S.L.
- Péon, R. (1998). LA EDUCACIÓN A DISTANCIA. En R. Péon, *LA EDUCACIÓN A DISTANCIA* (pág. 3). Barcelona: educadis.
- Pepinsky, P. y. (1954). Counselling. En P. y. Pepinsky, *Counselling: Theory and Practice* (pág. 3). New York: The Ronald Press.
- Pérez, M. (2005). *La Orientación Escolar en Centros Educativos*. Madrid: NIPO.
- Ramos, R. (2006). Piramide de Maslow. En R. Ramos, *La marca y el deseo* (pág. 149). Buenos Aires: Del nuevo extremo.
- Rodriguez, M. (1995). *Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Barcelona: CEAC.
- Rogers. (1942). Counselling and Psychotherapy. En C. Rogers, *Counselling and Psychotherapy* (pág. 18). Boston: Houghton Mifflin.
- Ross, B. (10 de Enero de 2012). *Amitié*. Recuperado el 26 de Junio de 2015, de Manual del mentor: http://www.amitie.it/maitre/file/handbook_esp.pdf
- Ruiz, c. (11 de 02 de 2011). *Creemos en la educación*. Recuperado el 26 de 06 de 2015, de El mentor: <http://blogs.periodistadigital.com/escuelas-catolicas.php/2011/02/11/el-mentor-en-practicas-perfil-y-responsa>
- Sanchez, C. (2009). El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria. *Educacion XXI*, 4-5.
- Sanchez, C. (12 de Julio de 2013). *¿Que es la mentoría?* Obtenido de Red de Mentorías en Latinoamerica: <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Sanchez, S. (20 de 02 de 2009). *Sistema de orientación tutorial en la UNED*. Recuperado el 14 de septiembre de 2015, de Sistema de orientación tutorial en la UNED: <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2751/SEG08.pdf?sequence=1>
- Schamber, A. (2001). The Leader as Coach. En A. Chamber, *The Leader as Coach* (pág. 7). Michigan: McLaren.
- Simpson, O. (1992). Counselling and customer care-distance education in the year 2000. En O. Simpson, *Online and distance education* (pág. 2). New York: Epistolodidaktica.
- UNESCO. (1984). *Manual de orientaciones básicas sobre Educación a distancia y la función tutorial*. San Jose: Prado.

- Universidad de Almeria. (12 de diciembre de 2009). *Ministerio de Educacion y Ciencia de Almeria*. Obtenido de Programa Autoaplicado para el control de ansiedad en los exámenes: <http://www.udl.cat/serveis/seu/ansietat/pdfs/capitulo04.pdf>
- Villafuerte, D. B. (23 de 03 de 2013). *Biblioteca virtual de derecho*. Recuperado el 15 de septiembre de 2015, de Biblioteca virtual de derecho: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- Villamil, J. (10 de 04 de 2013). *Centro corporativo universitario*. Recuperado el 15 de septiembre de 2015, de Centro corporativo universitario: <http://es.scribd.com/doc/39767103/Caracteristicas-de-un-Estudiante-a-Distancia#scribd>

8. ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE COMPROMISO

Yo, **Ángela Cecilia Campoverde Jumbo**, con C.I, 1104360019 perteneciente al Centro Universitario Loja, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo Octubre 2014-febrero 2015; **“Desarrollo y evaluación de una experiencia de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Loja”**, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndose a las consecuencias de la o culminación del mismo, para constancia, firma la presente carta de compromiso.

Atentamente,

Ángela Cecilia Campoverde Jumbo

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS Y TEMORES

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

Mi compromiso:

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN I

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 es 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?

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN II

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.

Procedimientos de estudio	ESCALA				
	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. Desarrollé 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)

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

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

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

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

ANEXO 5

CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO Y HÁBITOS DE ESTUDIO

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
1. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.						
2. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.						
3. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender						
4. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.						
5. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio y de descanso.						
6. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.						
7. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.						
8. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.						
9. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo.						
10. 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
1. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						
2. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
3. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
4. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.						
5. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.						
6. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.						
7. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.						
8. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.						
9. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.						
10. Después de realizar una lectura acostumbro hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.						
11. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.						
12. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio.						
13. Resumo en pocas palabras lo que he leído.						
14. Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas.						
15. Suelo tomar notas de lo que dice el profesor en clase.						
16. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
17. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
18. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.						
19. Constantemente busco nuevas fuentes de información.						

CONCENTRACIÓN	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas Veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
20. Entiendo sin dificultad lo que el maestro me explica en el salón de clase.						
21. Aunque tengo problemas logro concentrarme.						
22. Me concentro sin importar sonidos, voces o luces.						
23. Logro concentrarme en lo que estoy haciendo.						
24. Busco la manera de que los ruidos externos no impidan mi estudio.						
25. Logro poner atención a algo cuando existe mucho ruido a mi alrededor.						
26. Mantengo mi atención sin ningún problema durante toda la clase.						
27. Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me concentro.						
28. Soy capaz de clasificar un conjunto de hechos o eventos.						
29. Me gusta trabajar personalmente para profundizar en la comprensión de los contenidos de las materias.						

MOTIVACION	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Considero mis estudios como algo realmente personal.						
2. Considero mi tiempo de aprendizaje como digno de ser vivido con intensidad.						
3. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
4. El contenido de las materias que curso son interesantes.						
5. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumplo						
6. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan estudios semejantes a los que curso.						
7. Participó activamente en las propuestas de los profesores y compañeros						

8. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.						
9. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profeso.						
10. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
11. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
12. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
13. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
14. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
15. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.						

Nombre del mentorizado _____

Nombre del Mentor _____

Fecha de aplicación _____

ANEXO 6

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA

EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO DE MENTORÍA

↓

PROCESO
TOTAL

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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

ANEXO 7

PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA PARA EL GRUPO

PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA PARA EL GRUPO

PRESENTACIÓN:

OBJETIVO GENERAL:

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/ MEDIOS	TIEMPO

ANEXO 8

MATRIZ FODA DE LA MENTORÍA

MATRIZ FODA DE LA MENTORÍA

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario asociado de ..."

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
Aspectos positivos de la acción de mentoría Las fortalezas son internas al desarrollo de la mentoría.	Ocurren fuera de las actividades de mentoría y se deben aprovechar para dar sostenibilidad a las fortalezas.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
Aspectos negativos o dificultades de la acción mentorial. Las debilidades son internas al desarrollo de la actividad de mentoría y son las que generan problemáticas, las mismas que deberán ser solucionadas.	Son de tipo externo, no dependen del mentor, del estudiante o de la UTPL. Se deben evitar toda vez que afectan los resultados.

ANEXO 9

MATRIZ DE PROBLEMÁTICAS

MATRIZ DE PROBLEMÁTICAS

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario asociado de ..."

PROBLEMA	CAUSA	EFFECTO	FUENTE

ANEXO 10

PROMEDIOS LOGRADOS EN EL CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO Y HÁBITOS DE ESTUDIO

Mentorizado N°1

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	37	57.82
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	18	45
<i>Técnicas de estudio</i>	55	76.39
<i>Concentración</i>	28	70
<i>Motivación</i>	53	82.81
Total	191	66.40

Mentorizado N°2

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	44	68.75
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	26	65
<i>Técnicas de estudio</i>	54	75
<i>Concentración</i>	29	72.5
<i>Motivación</i>	51	79.68
Total	204	72.186

Mentorizado N°3

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	56	87.5
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	28	70
<i>Técnicas de estudio</i>	51	70.83
<i>Concentración</i>	29	72.5
<i>Motivación</i>	56	87.5
Total	220	77.666

ANEXO 11

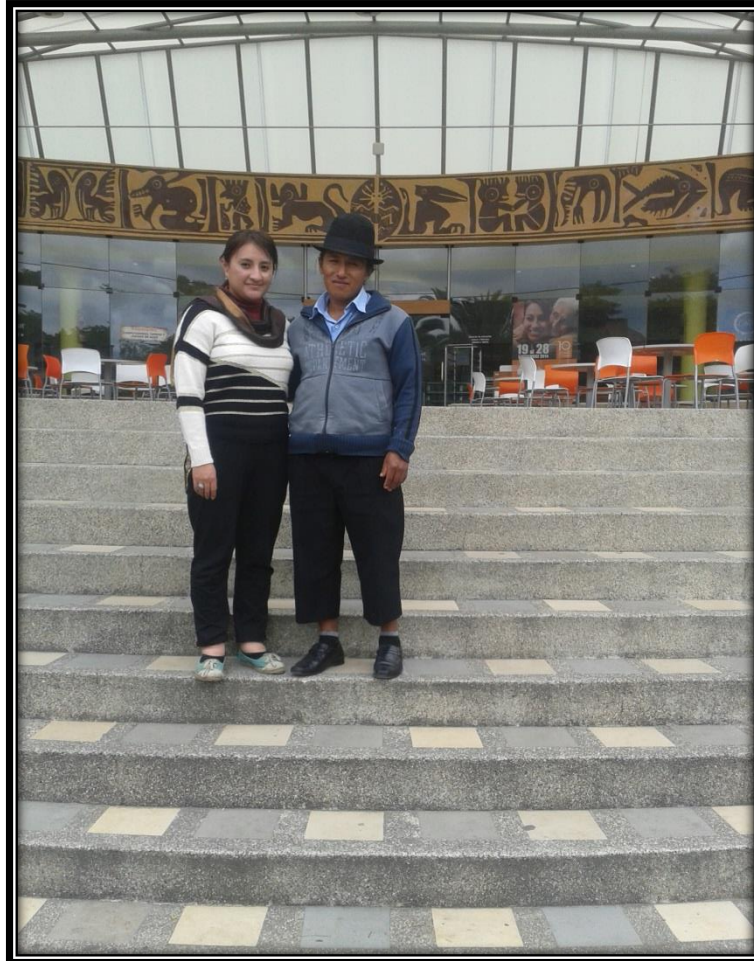
FOTOGRAFÍA 1



Día de la evaluación final de mentoría. De derecha a izquierda, mentorizada y mentora.

ANEXO 12

FOTOGRAFÍA 2



Día de la evaluación final de mentoría. De derecha a izquierda, mentorizado y mentora.