



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

AREA SOCIO HUMANISTICA

TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Autora: Batallas Araque, María Paulina

Directora: Gajardo Valdés, Angelina Mgs

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

Año 2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACION DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Angelina Gajardo Valdés

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito realizado por Paulina Batallas Araque, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Agosto 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

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

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de las 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: Batallas Araque, María Paulina

Cédula: 1712063302

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre, por apoyarme en todo momento con su entusiasmo, tenacidad y cariño motivándome a seguir adelante. A mi madre por ser mi gran amiga y escucha siempre.

A mi esposo, quien ha sido mi apoyo por su paciencia, comprensión y amor, gracias por permitirme alcanzar esta meta en mi vida.

A mis amados hijos, Francisco, José Ignacio y Victoria por ser mi inspiración, por colmarme de amor todos los días de mi vida y darme la fuerza para seguir adelante.

Paulina Batallas Araque

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja por abrir el espacio de educación a distancia y permitir cumplir mi sueño de graduarme en la carrera de Psicología.

A mi Directora de Tesis, Mgs Angelina Gajardo por su orientación, motivación y empuje para culminar con éxito esta meta.

A todos los docentes de la carrera de Psicología quienes con su esfuerzo y trabajo nos apoyan día a día.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I. MARCO TEORICO	11
1.1 Tema: La Orientación Educativa	12
1.1.1 Concepto	12
1.1.2 Funciones	15
1.1.3 Modelos.....	17
1.1.2 Importancia en el ámbito universitario.....	20
1.2 Tema: Necesidades de orientación en educación a distancia	21
1.2.1 Concepto de Necesidades.....	21
1.2.2. Clasificación de las necesidades	22
1.2.2.1 Necesidades Primarias.....	22
1.2.2.2. Necesidades Secundarias.....	22
1.2.3 Necesidades de autorealización (Maslow)	23
1.2.4 Necesidades de orientación en educación a distancia	25
1.2.4.1 Para inserción y adaptación.....	27
1.2.4.2 De hábitos y estrategias de estudio.....	28
1.2.4.3 De orientación académica	30
1.2.4.4 De orientación personal.....	31
1.2.4.5 De información.....	32
1.3 Tema: La Mentoría	34
1.3.1 Concepto	34
1.3.2 Elementos y procesos de mentoría.....	35
1.3.2.1 Objetivos del Mentoring:	35
1.3.2.2 Procesos del mentoring:	36
1.3.2 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	
1.3.2.3 Alumnos mentorizados:.....	38
1.3.2.4 Alumnos Mentores:	39
1.3.2.5 Profesor o tutor.....	40
1.3.4 Técnicas y estrategias que se pueden utilizar en el proceso de mentoría.....	41

1.4 Tema: Plan de Orientación y Mentoría	42
1.4.1 Definición del Plan de orientación y mentoría.....	42
1.4.2 Elementos del Plan de Orientación Mentoría.....	43
1.4.3 Plan de Orientación y mentoría para el grupo de estudiantes	44
CAPITULO II. METODOLOGÍA	47
2.1 Diseño de la Investigación	48
2.2 Objetivos	50
2.3 Contexto	50
2.4 Participantes	52
2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	54
2.5.1 Métodos.....	54
2.5.2 Técnicas.....	54
2.5.3 Instrumentos	56
2.6 Procedimiento	57
2.7 Recursos	58
2.7.1 Humanos	59
2.7.2 Materiales Institucionales.....	59
2.7.3 Económicos	59
CAPITULO III. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	61
3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados	62
3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes	71
3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia.....	73
3.2.2 De orientación académica	74
3.2.3 De orientación personal.....	75
3.2.4 De información.....	76
3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	77
3.4 Valoración de mentoría	78
3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado	82
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría	84
Conclusiones	86
Propuesta del Manual del Mentor	88
ANEXOS	102

RESUMEN

Con el afán de continuar siendo los pioneros en Educación a Distancia en el país, la Universidad Técnica Particular del Loja, crea el programa de Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, en el cual un grupo de estudiantes de último año (mentores), realiza un proceso de guía y apoyo con un grupo de estudiantes de primer año (mentorizados).

El objetivo de esta investigación es la de determinar las mejores prácticas de apoyo y motivación a este grupo de estudiantes para que continúen sus carreras y no abandonen el camino en sus primeras etapas.

La investigación se realizó con 10 estudiantes de primer año de la carrera de Psicología de la ciudad de Quito, a través de los métodos de investigación cualitativo, exploratorio, descriptivo y acción participativa (IAP), incluyendo el marco teórico, la metodología, la recopilación y análisis de los datos obtenidos. Se utilizaron instrumentos como la observación, la entrevista, las encuestas y los grupos focales.

Palabras Clave: Educación a distancia, mentoría, orientación, deserción, acompañamiento, estudiantes de primer ciclo.

ABSTRACT

In an effort to remain well positioned in distance education in the country, the Technical University of Loja UTPL has created the Development and Evaluation of a Pilot Mentoring Experience program for Higher Distance Education undergraduate students in which a group of senior students (mentors) provide a guidance and support process for a group of first-year students (mentees).

The objective of this research is to identify best practices and motivation actions to support this group of students to ensure they continue their careers and do not abandon their studies in the early stages.

The research was conducted with 10 Psychology freshmen through qualitative, exploratory, descriptive and Participatory Action Research (IAP) methods, including a technical theoretical framework, methodology, data collection and analysis data. Instruments such as observation, interviews, surveys and focus groups.

Keywords: Distance learning, mentoring, counseling, desertion, accompanying undergraduates

INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica Particular de Loja como una iniciativa para mejorar el índice de deserción de los estudiantes de primer año, crea un Plan de Mentoría para sus alumnos de primer semestre quienes por desconocimiento, falta de preparación previa u orientación vocacional, minimizan las demandas de la Educación a Distancia. Este plan está enfocado en mejorar el nivel de los procesos de orientación académica y brindar un acompañamiento estructurado y sistemático a través de una mentoría con los estudiantes de último año (mentores) quienes poseen por su experiencia y capacitación el conocimiento y las herramientas para completar este objetivo.

El proceso consiste en la investigación, implementación, evaluación y desarrollo de dicho plan, dirigido a los alumnos mentorizados quienes son previamente seleccionados por la UTPL tomando en cuenta que pertenezcan a la misma carrera. A más de la mentoría en temas generales, se incluye un acompañamiento en dos de las materias comunes a la Carrera de Psicología que son Psicología General y Psicología Social, en donde el alumno mentor apoya con conocimientos y experiencia a sus mentorizados generando un ambiente de confianza, intercambio de información y fijación de metas.

Los métodos utilizados para la investigación fueron Acción Participativa, descriptivo, analítico – sintético, inductivo – deductivo y el estadístico. Los instrumentos que se aplicaron fueron cuestionario de necesidades de orientación, cuestionario de expectativas y temores, y cuestionario de habilidades de pensamiento, Talleres presenciales y comunicación constante a través de los diferentes canales actuales.

La estructura del trabajo consta de tres apartados o capítulos que inician con el marco teórico el cual analiza la teoría en la que se sustenta el trabajo. El siguiente capítulo es la metodología a ser utilizada y finalmente la recopilación y análisis de los datos de los cuales se generan las conclusiones y recomendaciones para la continuidad del proyecto. Termina con una propuesta del Manual de Mentor, el cual pretende convertirse en una guía para los futuros mentores participantes u autoridades de la UTPL.

CAPITULO I
MARCO TEORICO

1.1 Tema: La Orientación Educativa

1.1.1 Concepto

A pesar de tener distintos matices en la historia y estar destinado a diferentes frentes o grupos de personas, la orientación siempre ha mantenido un enfoque común que es el poder dirigir, direccionar, darle sentido a los esfuerzos de una persona o grupo de personas bajo un objetivo establecido. Se ha caracterizado fundamentalmente, por enfocarse en la parte académica dirigiéndose a personas que inician o complementan su vida estudiantil y que requieren de un direccionamiento ordenado y oportuno para encaminarse en el reto de obtener un título universitario.

Según lo considera Bisquerra (2005), prácticamente todos los varios conceptos de orientación incluyen la palabra “ayuda” en el mismo y es que en sí mismo el concepto de orientación, está ligado a una acción de soporte continuo como parte de un proceso, cuyo objetivo principal es el desarrollo personal (Bisquerra, 2005). Sin embargo de lo comentado por este autor, recibir ayuda no es suficiente para garantizar el éxito de un proceso, se requiere de una ayuda especializada, focalizada, en la cual se definan los objetivos a alcanzarse con lineamientos, políticas y métodos que perduren en el tiempo.

Es necesario además conocer el perfil de la persona a quien vamos a orientar. En términos generales los estudiantes iniciales de educación universitaria presencial son personas jóvenes, recién graduadas del colegio. Debemos considerar sin embargo, que la educación a distancia también tiene un segmento muy diferente al tradicional; hablamos de personas que en su mayoría se graduaron del colegio hace un tiempo y que por razones personales, familiares, geográficas entre otras, deben optar por continuar sus estudios a distancia y que tienen ciertos intereses, actitudes y opiniones (el conocido AIO en marketing) diferentes que los tradicionales. En muchos casos personas que se han desconectado de los hábitos generales de estudio. La autodisciplina no necesariamente es una característica del grupo. Por ende, conocer los perfiles de a quién nos dirigimos ayuda mucho al éxito de un proceso de orientación.

Según Santana (2012), la orientación educativa es una disciplina viva, sujeta a las diferencias de los tiempos que ha ido cobrando distintos sentidos en el decurso de su

historia. Su surgimiento y desarrollo ha estado condicionados históricamente, por lo que se han dado prácticas orientadoras dispares, determinadas por el paraguas ideológico de sus precursores” (Santana Vega, 2012).

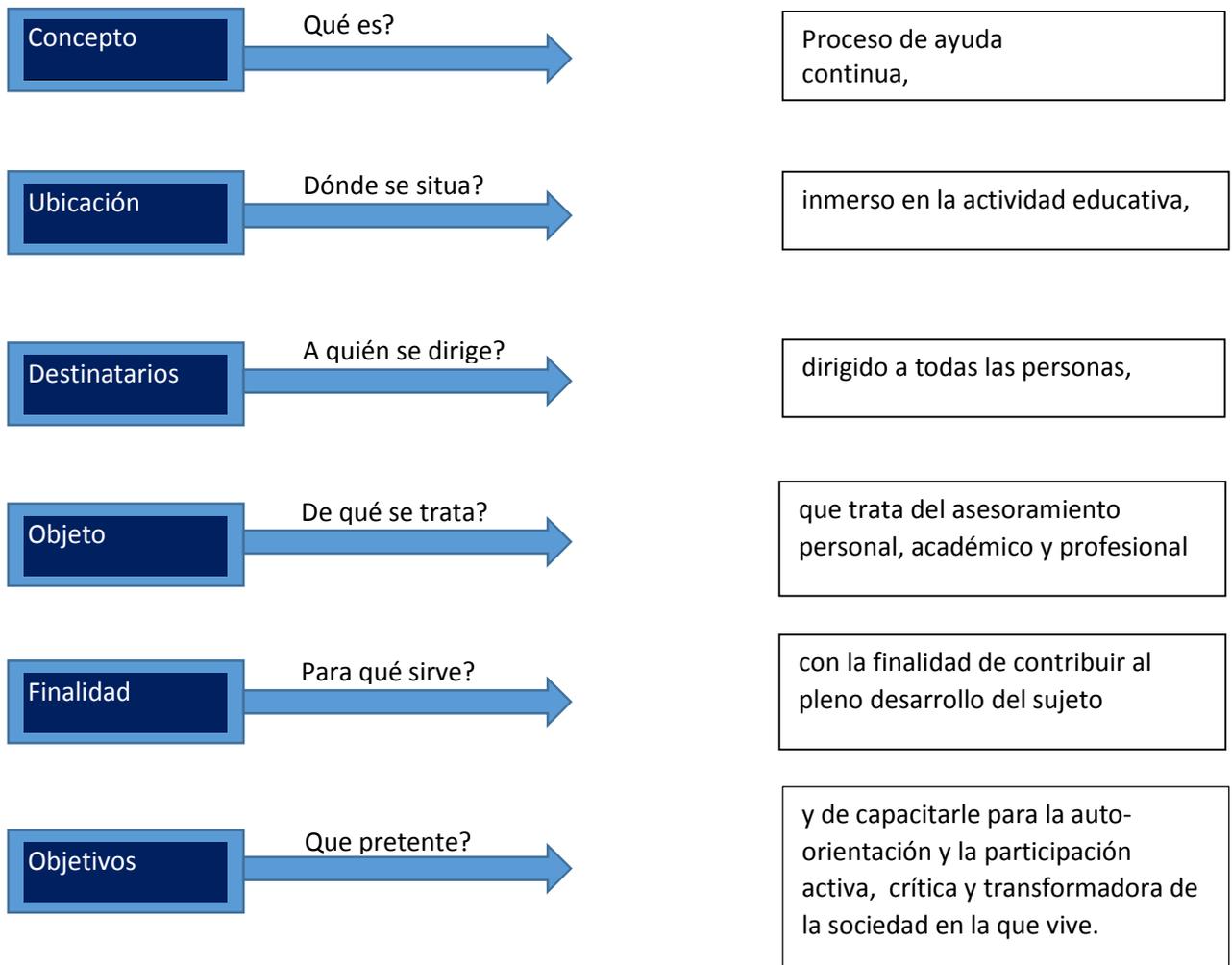
Muchos métodos, recursos y políticas de educación se influyen por determinadas corrientes del momento, como el llamado “coaching” que hoy en día tiene un importante auge en las organizaciones y que está comprobado que mejora el desempeño de las personas en las mismas. O el mismo mentoring, que se ha medido es una herramienta poderosa para mejorar el desempeño de los alumnos que inician en la educación a distancia.

El mentoring cobra más sentido en educación a distancia dado que la naturaleza misma del sistema, condiciona al alumno a una interacción limitada con sus profesores y compañeros, creando muchas veces un ambiente de ansiedad frente a las dudas que se presentan en el camino. No debemos olvidar que somos seres sociales, por ende la interacción siempre es una herramienta válida que genera confianza y empoderamiento. A pesar de que la tecnología promueve y apoya estos procesos, el contacto entre personas produce un ambiente más amigable y de confianza.

Gracias a la orientación como parte inmersa de la educación, se promulga en los estudiantes hábitos como la investigación, el análisis, la vivencia de las experiencias y la motivación. Sin embargo de ello, en el sistema de educación a distancia, se requiere de un apoyo institucional destacado, que sea el mediador que provea información, asesoría y asistencia al estudiante en varios frentes.

Como vemos en el mapa conceptual de orientación elaborado por Sanchiz (2009) se resumen los conceptos de orientación de una manera muy esquemática y pragmática:

Gráfico No.1 Mapa Conceptual de la definición de orientación



Fuente: (Sanchiz, 2009)

Elaborado por: Batallas, P. (2015)

Por ende, se puede definir a la orientación, como un proceso dirigido a las personas en nuestro caso estudiantes universitarios a distancia, a través del cual se da un asesoramiento integral que apoye al desarrollo personal y profesional de los alumnos, lo cual les dará herramientas de soporte para su adecuado desempeño en su vida actual y futura en el contexto de su sociedad.

1.1.2 Funciones

Si analizamos el concepto de orientación educativa, que incluye aspectos como ayuda y educación, lo que el alumno demanda es una “atención integral”, lo que implica determinadas funciones para quienes la administran (Sanchez, 1998). La atención integral debe delimitarse de acuerdo a los objetivos, políticas y recursos que existan en el centro educativo. El termino integral podría ser cuestionado en tanto en cuanto no se hayan definido los límites de las funciones de la orientación educativa y como se complementan con las funciones de otras áreas, que parecería pueden tener mayor fuerza que la propia orientación.

De acuerdo a una investigación llevada a cabo por Boza (2007) en una escuela secundaria de Huelva, se les consultó a un grupo de orientadores sobre sus principales funciones y se las colocó según los factores de importancia, tiempo y dedicación. Una de las principales funciones está vinculada con la planificación general del área y de la acción tutorial para con los estudiantes. En este análisis, destaca la atención que se le da a la diversidad, un aspecto importante en el ámbito de la educación secundaria, donde las diferencias individuales pueden ser determinantes para el éxito o fracaso escolar.

Si contrastamos estos resultados con estudios realizados en el ámbito universitario, según un estudio de Sanchez (1998), basado en una encuesta realizada en varias universidades españolas, resaltan la transmisión de información sobre aspectos académicos y profesionales, así como la orientación sobre aspectos personales son las funciones que se destacan. Sin embargo, es cuestionable pensar que el principal posicionamiento que tienen las áreas de orientación académica en las universidades es que son de carácter informativo, cuando sus funciones deberían ser percibidas como mucho más estratégicas y de planificación que operativas.

Una de estas actividades estratégicas, sería la de guiar a los estudiantes con el fin de proporcionarles herramientas válidas y efectivas para su éxito escolar o universitario dirigidas a promover lo que podría definirse como un autodesarrollo guiado. En ocasiones, el orientador tendrá que promover algunos cambios.

Tabla No.1 Funciones de la Orientación

Morril Oetting Hurst (1974)	Bisquerra (1992)	Alvarez (1995)	González	Rodriguez Moreno (1995)
Destinatarios <ul style="list-style-type: none"> • Individuo • Grupo Primario • Grupo asociado • Comunidad Propósitos <ul style="list-style-type: none"> • Correctiva • Preventiva • De desarrollo Métodos <ul style="list-style-type: none"> • Medios • Consulta • Entrenamiento • Servicio Directo 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Planificación / • Diagnóstico Pedagógico • Programas intervención • Consulta • Evaluación • Investigación 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Planificación / • Diagnóstico • Información formación / • Ayuda toma de decisiones de • Consejo • Consulta • Evaluación Investigación / 		<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda • Educativa Evolutiva / • Asesoría Diagnóstica • Informativa

Fuente: (Sanchiz, 2009)

Elaborado por: Batallas, P (2015)

Pensar en el orientador como agente interno de cambio implica, por un lado, poner en valor la formación recibida que le capacita como agente facilitador para el cambio. Por otro lado, preguntarse de qué manera puede este profesional colaborar para generar una cultura de mejora, fomentar la capacidad de cambio y optimizar el aprendizaje de la comunidad escolar de modo que se garantice la calidad de la enseñanza. Finalmente, reconsiderar su labor transformándole en un líder educativo dentro de los centros (Martinez, 2010).

Con el objetivo de tener una visión general de las funciones en orientación, se incluye a continuación, una tabla resumen de algunos conceptos de varios, en el cual se destaca el concepto de planificación y diagnóstico.

Es interesante analizar en esta tabla como Alvarez resume de manera precisa el proceso que se alinea con el programa de mentoría de la Universidad Técnica Particular

de Loja. Se destaca, que para cumplir exitosamente con las funciones de orientación, se requiere conocer aspectos personales de los mentorizados como sociografía, demografía, AIO (actitudes, intereses y opiniones), sus insights como motivaciones personales para estudiar a distancia, sus metas, su proyección de mediano plazo y sobre ello generar la comunicación y el soporte.

1.1.3 Modelos

En términos generales, los modelos nos ayudan a definir un esquema bajo el cual se desarrollará la orientación educativa. Según Escudero y Moreno (1992), un modelo de intervención se define como los supuestos en los que se asienta respecto a clientes y consultores, por sus metas, por los pasos o fases de realización, por las modalidades de intervención que puede ser directa (counseling) o indirecta, esto es a través de la potencialización de los sujetos (Escudero y Moreno 1992; Rodríguez Romero 1996. En Santana Vega, 2012).

Los modelos de intervención son los esquemas de los cuales nos podemos guiar para el proceso de orientación. La utilización de cada modelo dependerá en buena medida del segmento al cual nos estemos enfocando, tomando en cuenta algunos criterios como objetivos, procedimientos, actitud del orientador, relación con el orientado, contexto en general. El uso de cada modelo dependerá del público objetivo y los resultados que se esperan lograr con la intervención.

Quizá uno de los modelos mayormente utilizados hoy en día es counseling o modelo clínico, basado en la corriente humanista. Según la Asociación Británica para el Counseling, es "la utilización hábil y fundamentada de la relación y la comunicación, con el fin de desarrollar el autoconocimiento, la aceptación, el crecimiento emocional y los recursos personales. Carl Rogers (2002), precursor de esta corriente, focalizó que el foco de atención del asesoramiento debe centrarse en la persona más no en el problema (Sanchiz, 2009).

Este método también tiene sus críticas debido a que no tiene una base científica que lo sustente. De hecho, el mismo se ha fundamentado en las teorías de la

personalidad, de la psicoterapia y del aprendizaje, siguiendo una doble dimensión de racionalidad-afectividad y directividad-no directividad. Según Santana, el counseling es la relación de persona a persona que enmarcada en el servicio de guidance da al alumno la oportunidad de conocerse, preparar sus decisiones, hacer planes y resolver sus problemas (Santana, 2012).

Para que éste sea efectivo se requiere en primera instancia un cambio positivo en quien lo recibe. Como Rogers (2007) lo ha reiterado, lo realmente importante en la relación de ayuda no es tanto el manejo de técnicas, sino las actitudes; una actitud de escucha atenta que permite al orientado percibirse a sí mismo como una persona capaz de pensar, sentir y actuar, aventurándose a indagar en los lados oscuros del corazón, con la capacidad de empoderar a la persona y hacerla capaz de lograr las metas propuestas.

Sin embargo, más allá de la consejería uno a uno con los estudiantes, se requiere de una acción orientadora indirecta a todos los agentes educativos, especialmente profesores y consejeros. Este modelo toma el nombre de consulta o asesoramiento donde se destacan tres campos principales que son el de la salud mental, el cual se enfoca en situaciones problemáticas que se pudiesen presentar, el campo de las organizaciones y el campo educativo donde se trata de ayudar a un tercero que es el alumno (Sanchiz, 2009).

Se podría concluir que tanto los modelos de mentoría y/o counseling como de consulta, son de gran utilidad en el ámbito de la educación y que los dos se complementan desde cada una de sus perspectivas. Los centros educativos deben tener programas generales de consulta o asesoramiento y a su vez counseling para sus alumnos de manera personalizada. La mezcla de estos dos modelos puede lograr importantes sinergias.

Con el fin de exponer y analizar los modelos más efectivos para el proceso de mentoría, se exponen a continuación algunos conceptos recopilados de varios autores:

Tabla No. 2 Modelos de Orientación Educativa

<p>Rodríguez Espinar (1993) Álvarez González (1995)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de intervención directa individual (modelo de counseling). • Modelo de intervención grupal (modelo de servicios vs programas). • Modelo de intervención indirecta individual y/o grupal (modelo de consulta). • Modelo tecnológico.
<p>Álvarez Rojo (1994)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta centrado en los problemas educativos. • Modelo de consulta centrado en las organizaciones.
<p>Bisquerra y Álvarez (1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo clínico. • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta. • Modelo tecnológico. • Modelo psicopedagógico.
<p>Repetto (1995)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de consejo (counseling). • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta. • Modelo tecnológico.
<p>Jiménez Gómez y Porras Vallejo (1997)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de counseling (acción psicopedagógica directa individualizada) • Modelo de programas (acción psicopedagógica directa grupal). • Modelo de consulta (acción psicopedagógica indirecta individual o grupal)

Fuente: (Sanchiz, 2009)

Elaborado por: Batallas, P (2015)

Todos los autores anteriormente expuestos, consideran el modelo de consulta o counseling, ya sea de manera grupal o individual como una de las herramientas válidas para el proceso de orientación educativa. Este modelo debe combinarse con el modelo de programas, en el cual el ente coordinador, en este caso la UTPL, promueve la metodología, los objetivos, el cronograma, y el seguimiento con el fin de lograr resultados exitosos.

1.1.2 Importancia en el ámbito universitario

No cabe duda de que la orientación educativa se ha convertido en una herramienta estratégica para el logro de mejores resultados en el ámbito educativo. Diversas mediciones concuerdan en que, a pesar de fallas que se pueden mejorar, los resultados de tener programas de mentoría en el campo universitario tienen efectos positivos que pueden medirse cuantitativamente tomando en cuenta que la deserción es menor.

Según Sánchez (1998), algunas de las mejoras más significativas que podrían tener estos programas son el nivel organizativo y de planificación, la inclusión de mecanismos para que todos los estudiantes tengan la oportunidad de beneficiarse, la adecuación de la formación del compañero – mentor a las necesidades de los estudiantes, mejorar las plataformas y herramientas virtuales, completar las tutorías individuales con otras grupales.

Se cuestiona sin embargo, que la mentoría aún no ha dado los resultados que se esperaban debido a que los estudiantes siguen demandando más ayuda y guía del que un mentor le puede brindar. De acuerdo a una encuesta realizada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED, los participantes del programa de mentoría, se sintieron beneficiados con los resultados, siendo el compañero – mentor el que percibió mayores beneficios, seguidos de los consejeros. La totalidad de los mentores y consejeros considera muy bueno el programa aduciendo que ha provocado efectos positivos o muy positivos en su vida profesional (Sánchez, 2009).

1.2 Tema: Necesidades de orientación en educación a distancia

1.2.1 Concepto de Necesidades

El concepto de necesidad tiene una larga trayectoria en el pensamiento social. Las concepciones tradicionales consideran las necesidades como infinitas, ilimitadas y siempre cambiantes. Si la necesidad es entendida así, asume un carácter de infinitud que se retroalimenta a sí misma, ya que cada necesidad satisfecha hace surgir muchas otras que será necesario realizar (Elizalde Antonio, 2006).

El concepto de necesidades puede variar según la perspectiva. En el área de marketing por ejemplo, las necesidades no son creadas como muchas personas pensarían, sino que son satisfechas. Este concepto justamente hace alusión a la pirámide de Maslow, en donde se establece el cuadro de necesidades de los seres humanos que solamente pueden satisfacerse mediante estrategias de mercadeo. Por ejemplo, al hablar de autos, la necesidad es de transportarse, no importa en qué medio se haga, por ende manejar un porche o un spark daría lo mismo, sin embargo la diferencia radica en que el primero hace más bien alusión a una necesidad de status y reconocimiento social.

Por otro lado, en economía, las necesidades se consideran infinitas e insaciables y abarcan todo aquello que hace falta para vivir en condiciones óptimas. En recursos humanos, una necesidad para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Por ejemplo, la sed, el hambre y el frío son sensaciones que indican la necesidad de agua, alimento y calor, respectivamente (Kotler, 2009).

Si los seres humanos tienen diferentes entornos, diferentes influencias y realidades, podría suponerse que las necesidades individuales pueden diferir tanto como las personalidades existentes. Hay un móvil de las necesidades y es la motivación personal que cada individuo puede adquirir por diferentes aspectos en su vida. Dependerá de las circunstancias personales, los valores, los intereses propios y las metas impuestas para definir cuáles son las necesidades personales, o según el punto de vista de algunos autores, en que parte de la pirámide me encuentro y porque.

Existen diferentes maneras de satisfacer estas necesidades del hombre que pueden ir desde las más básicas hasta las más sofisticadas, pero que están atadas a su naturaleza de supervivencia, motivación y de lograr sus anhelos trazados.

1.2.2. Clasificación de las necesidades

1.2.2.1 Necesidades Primarias

Se refieren a alimentación, agua, sexo, sueño, aire y una temperatura cómoda. Surgen de los requisitos básicos de la vida y son importantes para la supervivencia del género humano. Son universales, pero su intensidad puede variar de una persona a otra. Las prácticas sociales pueden condicionar las necesidades; si alguien está acostumbrado a comer 3 veces al día, pueda que tenga hambre el mismo número de veces, aunque con comer 2 bastaría (Newstrom, 2011).

Si una persona no tiene satisfechas sus necesidades primarias, difícilmente podrá focalizarse en las siguientes necesidades. Las personas que viven en extrema pobreza por ejemplo, focalizarán sus esfuerzos en satisfacer sus necesidades de alimentación y vivienda y las de su familia, más no estarán pensando siquiera en las necesidades de reconocimiento o afiliación.

Las necesidades primarias de los seres humanos, se pueden comparar con aquellas que tienen los animales, lo que las grafican como las necesidades biológicas propias de la naturaleza de los seres vivos y pueden evolucionar con el tiempo (como la temperatura que estará condicionada a los cambios climáticos). Están enfocadas en la parte física de las personas.

1.2.2.2. Necesidades Secundarias

Las necesidades secundarias son más ambiguas porque representan necesidades de la mente y el espíritu, más que el cuerpo; muchas desarrollan a medida que las personas maduran. Algunas son autoestima, sentido del deber, competencia, sentido de pertenencia, asertividad, dar o recibir afecto.

Algunas conclusiones importantes de este tipo de necesidades son que están muy motivadas por la experiencia; su tipo e intensidad varía entre las personas; se modifican al paso del tiempo para todos; no están aisladas, operan de manera combinada; se ocultan de un reconocimiento consciente; influyen de manera determinante en la conducta (Newstrom, 2011). A medida que se van satisfaciendo las necesidades primarias, el enfoque va cambiando hacia las necesidades secundarias.

Las necesidades secundarias tienen un componente mucho menos biológico y mayormente psicológico en los seres humanos y están apegadas a su lado intelectual. Tienen mucho que ver con sus propias experiencias de vida, sus metas personales, sus anhelos que a su vez han sido influenciados por familia y sociedad.

1.2.3 Necesidades de autorealización (Maslow)

De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas no son iguales, éstas van modificándose con el tiempo, en una secuencia predecible, pero relativamente fluida. Hay necesidades primarias que cuando se satisfacen razonablemente, las personas las dan por sentado y empiezan a focalizarse en las demás necesidades, empezando por seguridad, afiliación pasando por las de reconocimiento y auto-realización.

El autor, propone una jerarquía en niveles con necesidades de orden inferior que son: alimento, aire, agua y sueño y otras de orden superior que son amor, sentido de pertenencia, participación social. Se incluyen las necesidades de cuarto nivel que son autoestima y estatus. Finalmente, las necesidades de 5to nivel que son autorrealización que es el proceso continuo de llegar a hacer todo lo que he soñado y he aspirado en la vida (Elizalde, 2006).

Si queremos visualizarlo de mejor manera, el ser humano al nacer tiene necesidades centradas en su biología, como son comer, dormir, tener calor, y sin embargo si tiene desde pequeño necesidades de afiliación y relaciones de apego generalmente con su madre. Al crecer, su enfoque va cambiando mientras madura, (las necesidades básicas de la pirámide siguen estando) y en la adolescencia por ejemplo pesan más las necesidades de afiliación. Una persona de 40 años,

probablemente se enfocará más en las necesidades de seguridad y reconocimiento y quizá los adultos mayores cuestionen más su auto-realización.

La pirámide de Maslow es muy utilizada en varios aspectos de psicología humana, sin embargo, hay autores que cuestionan su efectividad y/o incluyen nuevos conceptos como las necesidades digitales que están cambiando la manera de hacer las cosas y de relacionarse, siendo el internet un aspecto transversal importante.

Por ejemplo, si observamos la tabla elaborada por Botvinik (2006), aunque hace referencia a las necesidades de Maslow, agrupa de una manera en la que destaca los satisfactores principales o secundarios que compensan dichas necesidades.

Tabla No.3 Satisfactores asociados a las necesidades

Tipos de Necesidades (ejemplos de)	Tipo de satisfactores principales / secundarios
Sobrevivencia o materiales (alimentación, refugio, seguridad)	Objetos (Alimentos, vivienda) Institucionales (familia, seguros) / actividades familiares (cocinar, limpiar)
Necesidades cognitivas (saber, entender, educarse)	Actividades del sujeto (leer, estudiar, investigar) conocimientos teorías (educación / libros)
Emocionales y de estima (afecto, amistad, amor, reputación)	Relaciones Actividades de pareja o amistad
De crecimiento (bases de autoestima, logros, autorealización)	Capacidades y actividades del sujeto (cumplir roles, realizar potencial)

Fuente: (Botvinik, 2006)

Elaborado por: Batallas, P (2015)

Según este punto de vista, un satisfactor importante para la necesidad cognitiva, es la de la educación, a través del conocimiento. Por ende para muchos estudiantes presenciales y a distancia, estudiar estará asociado a una necesidad innata de los seres humanos de seguridad y reconocimiento.

De acuerdo a Newstrom (2011), la pirámide de Maslow ha brindado algunos aportes en administración:

- Identificar y aceptar las necesidades de los empleados
- Reconocer que las necesidades pueden diferir entre empleados
- Ofrecer satisfacción a las necesidades particulares no satisfechas en el momento
- Comprender que dar más de la misma recompensa no necesariamente tiene un efecto creciente en la motivación

Según el criterio de Fernando González en su libro *Psicología Humanista, Actualidad y Desarrollo*, el núcleo de la Psicología de la Personalidad de Maslow, es su teoría de la motivación, que recoge la tradición funcionalista de W. James y J. Dewey, y se fusiona con el holismo y la Psicología de la Gestalt, y con Freud y Adler desde el punto de vista dinámico. Esta teoría sintética puede ser considerada como holística – dinámica (Pomares, 2006 en referencia a Gonzalez, 2010).

1.2.4 Necesidades de orientación en educación a distancia

Si hasta hace relativamente poco la educación a distancia era observada como una educación de carácter compensatorio, a la cual estaban “condenadas” aquellas personas que no tenían la posibilidad de asistir a situaciones de educación presencial, la emergencia del uso social de las tecnologías de la información y la comunicación conjuntamente a la conceptualización de la educación como un proceso que se extiende a lo largo de la vida, han hecho que la educación a distancia pueda considerarse en estos momentos, y en algunos casos, como una alternativa real a la educación presencial (Sangrá, 2002).

No cabe duda de que el uso de la tecnología sin lugar a dudas ha contribuido de manera directa y efectiva a que la educación a distancia prolifere y permita el acceso a educación a quienes por diferentes razones personales o profesionales no pueden asistir a un centro presencial. A pesar de no tener la figura de un profesor y alumnos, éstos existen y son parte del sistema; gracias a las herramientas actuales se pueden

hacer tangibles y tener contactos que antes de la existencia de internet no eran accesibles.

Sin embargo, la educación a distancia requiere nuevos desafíos. Según Sánchez (2009) estudiar a distancia supone un enorme componente de autoeducación, para lo cual se requiere un altísimo grado de interés, responsabilidad, madurez y compromiso. Es importante destacar que el maestro diluye su presencia pero no desaparece, que su función básica es orientar los procesos de aprendizaje y que la mayor responsabilidad recae en el alumno quien debe estructurarse para ello.

Estudiar de una forma no tradicional – como lo es la educación a distancia – implica un alto grado de madurez y disciplina, que quizá estadísticamente, tiene más éxito en personas de mayor edad (>25) cuyo enfoque es mayormente académico y que tienen claro que sus estudios son necesarios e indispensables para su desarrollo profesional y personal. No todas las realidades serán similares, y muchas veces focalizarse a un segmento de mercado no tradicional, implica grandes diferencias con el estilo de educación que conocemos. Por ejemplo, las personas que estudian a distancia generalmente comparten otras responsabilidades como la familia y el trabajo.

Dado que una de las características más generales de la educación a distancia es la de estar basada en una comunicación no directa, se requiere de recursos tecnológicos accesibles para los alumnos y unas buenas guías de estudio que les acompañen en todo momento. Es importante saber que hay una dispersión geográfica, que los alumnos oscilan entre edades que pueden ir desde los 20 a los 40 años y que gran parte del alumnado suele estar casado con hijos (Rubio, 2009).

Los estudiantes nuevos, necesitarán orientación en temas claves como el cronograma y los tiempos, la logística de los exámenes presenciales, el acceso al entorno virtual, los recursos como guías académicas, entre otros.

1.2.4.1 Para inserción y adaptación

Un ambiente de enseñanza – aprendizaje es el escenario físico donde un alumno o comunidad de alumnos desarrollan su trabajo, incluyendo todas las herramientas, documentos e instrumentos que puedan ser encontrados en dichos contexto, es decir, el escenario físico, pero también las características socio/culturales para tal trabajo (Salinas, 2004).

El modelo de educación a distancia, requiere ir formado estudiantes con ciertas características indispensables para el éxito como lo son disciplina, madurez, perseverancia, organización, focalizados, auto-motivados. Además, el sistema requiere de los estudiantes:

- Acostumbrarse a recibir instrucciones de una manera diferente
- Lograr el máximo beneficio de los recursos que se ponen a su disposición
- Asignarse nuevas funciones y responsabilidades
- Ser atendidos a distancia

Es básico por ende que la institución que la imparte brinde herramientas de apoyo, una conectividad abierta, material impreso de soporte, tutorías, repositorio de consultas y respuestas en tiempo adecuado, entre otros. Al ser un sistema nuevo para la mayoría de las personas se requiere de una orientación más estructurada, lista para cualquier consulta y para brindar el soporte necesario (Sánchez 2013).

La adaptación al sistema de educación a distancia es un proceso que requiere de horarios y la toma de conciencia del estudiante de que se deben poner metas alcanzables de acuerdo a los recursos disponibles. Es necesario por ende, estar correctamente informado para no subestimar los esfuerzos que deben hacerse en este estilo de aprendizaje. El órgano regulador – en este caso la universidad – debe comunicar abiertamente esta información y aconsejar a los alumnos de la mejor manera para que éstos no fracasen sobre la marcha (Sánchez, 2013).

Un tema importante es la necesidad de conocer las herramientas tecnológicas que se tienen a disposición de parte de la universidad hacia los estudiantes. Los estudiantes además, pueden hacer uso de sistemas comunitarios para establecer redes de contacto con sus compañeros, tales como redes sociales y otros sistemas que permitan dicha interacción.

Aquellos alumnos que no se apoyan de la tecnología, podrían tener una clara desventaja frente al resto de sus compañeros, por ello es vital que se insista en utilizar los entornos disponibles para que estén al día con los requerimientos y los tiempos. Podría darse el caso de estudiantes que consideran que estudiar a distancia es más sencillo o menos demandante, sin embargo sobre la marcha van dándose cuenta de que no es ese el caso y requieren adaptarse a la demanda de horarios, tiempo, organización y disciplina de este tipo de estudios.

1.2.4.2 De hábitos y estrategias de estudio

Como lo menciona Stojanovic (1994) la frase educación a distancia, muestra de manera limitada las dimensiones de la enseñanza, ya que no hay docente en el sistema, y las funciones que relacionan el aprendizaje del estudiante con la organización, se realizan a través de una variedad de elementos tales como máquinas, personas y materiales.

A diferencia de la educación tradicional, en educación a distancia, el hecho de no ir a un lugar físico con un horario específico, y una vida social activa (que muchas veces es un fuerte motivador) implica una dosis alta de autodisciplina, que incluye horas diarias de lectura, anotaciones especiales, regularidad en los horarios, un lugar específico, conexión a internet, entre otros y un espacio de tiempo personal sin interrupciones que permita ir cumpliendo las metas. Es importante desde el inicio conocer cuánto puedo abarcar en un determinado período de tiempo para estar seguro de que lo voy a poder lograr y que no es demasiada carga.

De acuerdo a un estudio realizado por Manzano (2012), en el cual se designaron mentores para los alumnos que iniciaban sus carreras, éstos perciben en los alumnos mentorizados cuatro dificultades:

- Manejar la actividad de estudio con otras ocupaciones
- Organizar y planificar el tiempo de estudio
- Aspectos concretos de asignaturas
- Utilizar estrategias / técnicas de estudio.

De ahí se desprende que es vital impartir técnicas de estudio y estrategias que ayuden a los alumnos iniciales a sobrellevar la demanda del estudio. Según Manzano (2012), algunas recomendaciones básicas serían:

1. Organizar el tiempo. Determinar el tiempo que se dedicará al estudio.
2. Ser realista. Los estudiantes a distancia no le dedican todo su tiempo al estudio, por ello matricularse sólo en aquellas asignaturas que se consideren viable aprobar.
3. Nuevas Tecnologías. Aprovechar las herramientas que ofrece Internet (aulas virtuales, foros, chats, redes sociales, etc)
4. Motivación. Transmitir la importancia de la constancia.
5. Prioridades. Determinar tareas urgentes; así como establecer metas diarias.
6. Resúmenes. Realizar resúmenes, esquemas y todo aquello que pueda resultar útil
7. Ampliar conocimientos. Consultar todas las fuentes bibliográficas que aparecen, la bibliografía será una de las herramientas principales.
8. Preguntar. Es importante establecer una buena relación con profesores y tutores.
9. Cumplir con todas las tareas. Realizar todas las actividades y exámenes en los plazos establecidos.
10. Elegir el lugar correcto para estudiar. Un lugar con el menor número de distracciones posibles, cómodo y con buena iluminación.

Los estudiantes de la UTPL a distancia, en su mayoría consideran que se requieren tres características básicas: constancia, dedicación y disciplina.

Consideran también que es importante tener un cronograma de estudios establecidos, junto con una adecuada planificación por ciclo académico y bimestre. Nuestra idiosincrasia nos promueve esforzarnos más cuando hay entrega de deberes y exámenes, sin embargo sobre la marcha el estudiante aprende que este estilo no es suficiente, y que se requiere una constancia prácticamente diaria para lograr buenos resultados.

Algunas buenas mejores prácticas son revisar inicialmente las guías y señalar el material que debe ser cubierto por bimestre. Posteriormente, ubicar capítulos realizando una lectura rápida que permita identificar títulos, resúmenes, esquemas, cuadros, tablas, etc. Luego iniciar la lectura comprensiva para identificar ideas principales y secundarias. Se subrayan los aspectos de mayor importancia, se elaboran esquemas, cuadros sinópticos, resúmenes. Cerca de la fecha de entrega de pruebas objetivas y ensayos, se debe dedicar algo más de tiempo para cumplir las fechas de acuerdo con el cronograma establecido. Es vital tener un lugar de estudios cómodo, con buena luz, sin interrupciones que apoyará a una mejor experiencia de estudio.

1.2.4.3 De orientación académica

Para comprender el concepto de orientación académica, debemos en primera instancia, comprender los principales objetivos de este estilo de educación. Según Rubio (2009), una de los objetivos específicos de la educación a distancia es formar, capacitar, especializar, y actualizar a estudiantes y profesionales universitarios a través de la aplicación de métodos y técnicas de aprendizaje idóneos, flexibles y eficientes donde cada estudiante sea el artífice principal de su propia formación, mediante el autoaprendizaje (Rubio, 2009).

Para un autoaprendizaje exitoso, se requiere de una adecuada orientación académica, que a su vez requiere de un personal docente de primera línea que esté preparado para este tipo de metodología y que apoye al estudiante no son en la parte del conocimiento, sino en el acompañamiento de inserción en el proceso de enseñanza a distancia.

Adicionalmente, la necesidad de incrementar la calidad de la educación, pasa necesariamente por prestar atención a la mejora, cualitativa y cuantitativa en los centros educativos. La investigación y la práctica educativa han evidenciado que para que esto sea posible de manera sostenida, se deben centrar los esfuerzos en que los centros desarrollen sus capacidades internas para el cambio. (Martinez, 2010).

Por ello resulta necesario, que las universidades instalen como parte de sus estructuras, programas de mentoría que estén coordinados por un equipo de personas calificadas para esta actividad (mentores) y que designen los recursos y el tiempo para el éxito de estas actividades. Las actividades de mentoría, deben estar medidas y monitoreadas en el medio plazo, de tal manera que se puedan concluir con las acciones exitosas y las que se deben mejorar con el tiempo.

Un estudiante exitoso de la educación a distancia, no solamente imparte los conocimientos necesarios, sino que la educación a distancia por sí sola, potencia en el estudiante una serie de valores que se van transmitiendo con los diferentes recursos que se poseen, como la actividad, la superación de límites, la libertad, la investigación, la responsabilidad, la sociabilidad, la búsqueda de la perfección, la búsqueda intelectual y de la verdad a través de las diferentes actividades y de las tecnologías empleadas para el desarrollo de competencias (Rubio Gómez, 2009).

1.2.4.4 De orientación personal

La orientación para el desarrollo (counseling) surge durante los años sesenta y se difunde a lo largo de los setenta. El “desarrollo personal” es el fin de la orientación y de la educación, ya que ambas persiguen la madurez del sujeto, su optimización, el despliegue de todas sus capacidades y potencialidades, junto al autoconocimiento y al desarrollo de un auto concepto positivo (Sanchiz, 2009).

El desarrollo personal a través de la educación a distancia promueve como parte de su metodología, cultivar actitudes, habilidades, conocimientos que son esenciales para una formación integral. Para ello la UTPL se basa en el modelo de

formación por competencias, tanto genéricas como específicas. Las primeras están vinculadas con las actitudes, habilidades y conocimientos genéricos de todos los estudiantes, mientras que las específicas se atribuyen a cada carrera específica.

Por otro lado, apoya a estudiante con la figura de un mentor, quien entre otras funciones, tiene que orientar al mentorizado, escuchándolo, teniendo empatía y provocando en él una serie de reflexiones personales sobre su futuro así como motivarlo para que cumpla las metas que se ha propuesto. El counseling, cuyo método principal es la escucha y la reflexión, ayuda a través de ciertos cuestionamientos positivos a lograr el proceso de reflexión en los estudiantes (Colomo, 2006).

En el mundo empresarial, el counseling (o coaching) es una herramienta cada vez más utilizada para preparar ejecutivos de alto nivel a la toma de decisiones, al liderazgo y al alcanzar los objetivos personales y empresariales. En el ámbito educativo, son las mismas metodologías las que pueden apoyar a los mejores resultados en los programas de mentoría.

1.2.4.5 De información

Según Sánchez (2009), los alumnos mentores perciben fuertemente que los estudiantes mentorizados tienen “desconocimiento y limitación de uso de los recursos a su alcance”. Al mismo tiempo, los estudiantes mentorizados informan haber tenido problemas como:

- No tener información al realizar la matrícula, matricularse en demasiadas asignaturas sin saber cuánto tiempo les llevará estudiarlas
- Al combinar estudios con trabajo y vida familiar, no tienen tiempo y/o habilidades de planificación
- Desconocer el funcionamiento del modelo de enseñanza a distancia, y/o sentirse aislados. (Sánchez, 2009).

Todos los puntos mencionados, pueden mejorarse sustancialmente con buenos sistemas de información, que expongan al estudiante dichas necesidades para que las tengan claras desde el inicio y de primera mano.

Es por ello que la iniciativa de la mentoría cobra mayor sentido y al ser manejada de una manera estructurada con responsables y cronograma de tiempos, puede lograr reducir de manera sustancial la alta rotación que pudiesen tener los estudiantes de primeros ciclos. Es indispensable, que se lleven estadísticas y controles para medir la efectividad de los planes y cambiar a futuro aquellos aspectos que puedan irse mejorando con el tiempo.

1.3 Tema: La Mentoría

1.3.1 Concepto

En épocas anteriores se maneja como un término muy común al “consejero” es decir la persona que daba consejos generalmente buenos y positivos y que se adoptaba en la vida como una figura de guía, de apoyo personal para la toma de decisiones en general. El consejero podía ser un papá, un tío, un profesor, un sacerdote, un vecino, quien con sus consejos ayudaba con un punto de vista diferente o complementario frente a los problemas de la vida. (Valverde, 2003).

Hoy en día, la mentoría (en algunos casos tutoría) es utilizada en el campo de la educación como una herramienta de soporte válida para el éxito en el recorrido de los estudiantes. Se ha medido que utilizar programas de mentoría para apoyar los objetivos educativos es bastante útil y que tiene un impacto importante en la consecución de los mismos.

Enfatizado la función orientadora en momentos de transición, Single y Muller (1999) definen la mentoría como una relación formal o semi-formal entre un senior o mentor y otra persona con menos experiencia o mentorizado, con el objetivo final de desarrollar las competencias y capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquirirá con más dificultad o lentamente sin ayuda (Single y Muller, 1999 en referencia a Manzano, 2012).

La palabra mentoring no solamente cobra sentido en el mundo universitario, desde el punto de vista laboral es un término cada vez más utilizado. Según Colomo (2006), el mentoring es pues un proceso de mejora en diversos aspectos relacionados con la carrera profesional, pero también con la mejora del individuo que integra dos partes: un consejero senior y un protegido junior. La relación que se establece supone beneficios para todas las partes implicadas. Los mentores se benefician de promociones aceleradas, reputación y satisfacción personal.

Por otro lado, aunque se considera que mentoring y coaching es lo mismo, se puede considerar al coaching como una conversación, es decir un diálogo entre un

tutor (coach) y un pupilo (coachee) en un pretexto productivo y orientado a resultados. El coach asiste, apoya y anima a que su coachee encuentre las respuestas a las preguntas que le coach le formula. (Colomo, 2006).

No obstante, ya sea una figura de tutor, mentor o coachee, su función cobra más sentido cuando de parte del mentorizado se tienen una actitud receptora y positiva sobre aquellos consejos o aspectos que se traten. La mentoría puede no dar los resultados esperados si el contexto no es el adecuado, sino existe el interés de las partes y una adecuada comunicación entre ambas.

1.3.2 Elementos y procesos de mentoría

1.3.2.1 Objetivos del Mentoring

Delimitar con exactitud los objetivos de mentoring no es una tarea sencilla, ya que dada la variedad de campos y acciones de aplicación los objetivos pueden variar en función de ámbito, del nivel en el cual se desarrolle, y del modelo en el cual se base. Según Sánchez (2008), la mentoría es la orientación a los estudiantes de nuevo ingreso, por parte de compañeros de cursos superiores, con el fin de facilitar su adaptación e integración académica y social en la vida del Centro.

En el caso de programas universitarios, según Valverde (2004), los objetivos del mentoring son:

- Facilitar a los estudiantes de primer curso su incorporación a la universidad en general, y su titulación en particular
- Proporcionarles refuerzo académico en el desarrollo de sus habilidades básicas, para el progreso de la carrera, la búsqueda de la información, habilidades de investigación, etc.
- Ayudarles a superar las exigencias académicas: planificación, estrategias de exámenes, estilos docentes y de aprendizaje.

- Facilitarles su desarrollo personal y social: mejora de su autoestima, desarrollo de sus competencias sociales y participativas.
- Ofrecerles claves para su futuro desempeño profesional: elección de materias optativas, desarrollo de un plan de carrera.

Según Buele (2014), en el caso del ejercicio de mentoría para la UTP, los objetivos específicos del programa nacional de mentoría son los siguientes:

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

Uno de los principales objetivos generales del mentoring podría ser disminuir la deserción de alumnos nuevos en un período de dos años luego de implementado un programa piloto. De esta manera se convierte en una meta alcanzable, realista y medible en el tiempo.

1.3.2.2 Procesos del mentoring

El proceso de mentoring debe iniciar con la aprobación y apoyo de las autoridades de la institución en primera instancia. Es importante definir las reglas del juego y los participantes del mismo. Se debe establecer un cronograma de actividades con sus debidos responsables y tomar en cuenta las exigencias de los entes de control para estar alineados con las mismas.

Dentro de este contexto, la estrategia principal de este docente mentor consiste en generar espacios de confianza y empatía para que el docente novel observe sus propias prácticas a través de ejercicios de auto-reflexión y creación de portafolios, para facilitar de esta manera el descubrimiento y planteamiento de nuevas estrategias y caminos para lograr el aprendizaje de sus estudiantes (Ministerio de Educación, 2013).

Para que todo proceso sea exitoso, se requiere de una estructura que lo soporte y que incluya el tema de la medición, que implica retroalimentación y control de resultados. Según Valverde (2003), los procesos de mentorización, suponen un feedback continuo en el que se encuentran implicados y beneficiados todos los agentes del proceso, tanto individuales (mentor, mentorizado, tutor) como institucionales (la propia universidad).

Los principales actores, son los estudiantes mentores y mentorizados. Según Manzano (2012), en este modelo el proceso de orientación tiene lugar en el marco de una relación triádica en la que intervienen el consejero, el compañero mentor, y el estudiante mentorizado.

1.3.2 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría

Al planificarse y ejecutarse el plan de mentoría, la información y el proceso recaen sobre una relación triangular formada por tres elementos principales que son: tutor, mentor y mentorizado, cada uno con un fin específico, funciones delimitadas y objetivos que cumplir (Valverde, 2003).

Se debe destacar que cada uno de estos elementos, debe tener definidas unas funciones específicas, con claros objetivos y direccionen su participación y contribuyan al éxito de los resultados.

1.3.2.3 Alumnos mentorizados

El mentorizado, es aquella persona quien va recibir todo el asesoramiento y apoyo necesario. Es quien que se encuentra en desventaja en cuanto a conocimientos y la situación misma, que lo lleva a estar en un periodo crítico o de transición. Espera desarrollar las habilidades y experiencias necesarias para superar la etapa. Decide en forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia (Valverde 2003).

En la mayoría de los casos, son estudiantes que están en sus primeros años de educación, en diferentes carreras según su selección. Aunque el perfil de los alumnos parezca similar, se trata de estudiantes distintos. Llegan alumnos tímidos, abiertos, amigueros, fiesteros, vocacionales, intelectuales, con pocos o muchos conocimientos, aquellos que superan o se agobian fácilmente. A todos ellos va dirigida la mentoría, por ello necesitan un tratamiento diferente (Buele, 2014).

Al hablar del perfil de los estudiantes, según Valverde (2004) entre las características básicas que debe tener un mentorizado nos encontramos con:

- Comprometerse con el rol que han de asumir
- Encontrarse en un período crítico de transición o de desarrollo
- Mostrar habilidades interpersonales o sociales
- Ser consciente de su propia situación y hacia dónde deben ir
- Desarrollar una actitud de escucha, de apertura, de aprendizaje
- Mostrar una actitud activa y participativa
- Ser críticos sobre todo consigo mismos y aceptar las críticas de los demás
- No esperar demasiado de su mentor
- Estar dispuesto al desafío
- Tener una visión positiva de sí mismos
- Ser sincero en todo momento
- Ser flexible ante el aprendizaje y la adaptación

Si analizamos tomando en cuenta los beneficios que pueden obtener los mentorizados, de acuerdo a Casado (2009), detalla lo siguiente:

- Recibir orientación e información sobre aspectos académicos, sociales y administrativos
- Mejorar sus hábitos y técnicas de estudio
- Aprender a organizarse y mejorar su rendimiento
- Contar en todo momento con la ayuda de sus compañeros mentores que responderán a las dudas que les planteen e intentarán ayudar a resolver sus problemas
- Sentirse más seguros y afrontar mejor sus estudios gracias a las orientaciones y la experiencia de sus compañeros mentores

Tal como si se tratase de un cliente al que deseamos vender un producto, al alumno mentorizado debe escaneárselo para definir un perfil de sus actitudes, intereses y opiniones y, con esta información poder generar una empatía que será parte de la clave del éxito durante el proceso de mentorización. El proceso de recopilación de información y de conocimiento mutuo se vuelve clave para la comunicación futura.

1.3.2.4 Alumnos Mentores

Son estudiantes de último año de sus carreras de educación a distancia, han pasado por la misma situación y por lo tanto tienen las herramientas, experiencia y conocimientos para hacer de mentores. Deben tener tiempo y paciencia para realizar la gestión de mentoría, que dependiendo de su grupo puede no ser tarea sencilla. Deben ser personas que inspiren motivación y quieran ayudar a salir adelante a sus mentorizados. Para ello, deben utilizar técnicas probadas que hayan investigado o en donde se apliquen sus conocimientos de psicología en este caso (Buele, 2014).

Los alumnos mentores se pueden topar con una realidad compleja; las motivaciones para el estudio son diferentes en todos los alumnos, el segmento de estudiantes asignado puede ser muy diverso en sus características y por ende tener diferentes motivaciones y necesidades.

El mentor ante todo es un observador y como tal debe tener en cuenta ser observador, saber escuchar, prestar atención a la intuición, hacer anotaciones rápidas

que le ayuden a su recuento, dar retroalimentación, tener empatía, estar pendiente de las señales de su mentorizado. La observación y retroalimentación de más ayuda sucede cuando se nota un comportamiento específico que ocurre en la interacción y el impacto que se denota en la conversación (Casado, 2009).

Conocer sus características principales es básico. Según Valverde (2004), éstas pueden ser compromiso, querer y saber ayudar, saber escuchar, tener empatía, capacidad de orientar y asesorar, disponer de buenas habilidades personales, ser un buen ejemplo de valores / cualidades.

Al focalizarse en los beneficios que se obtienen, según Casado (2009) éstos son:

- Mejorar sus habilidades sociales y comunicativas
- Aprender a realizar tareas de organización, dirección y gestión de grupos
- Adquirir nuevos conocimientos para su formación
- Desarrollar nuevas capacidades reconocidas a nivel laboral

En un caso ideal, se esperaría que los alumnos mentores sean voluntarios, que tengan la disposición para hacer el trabajo de mentoría y obtener las credenciales y los créditos por esta actividad. Hacerlo como parte de un trabajo de titulación puede asegurar cantidad más no calidad en el proceso. Al ser un trabajo obligatorio, se pueden tener mentorías que no fluyan debido a que los mentores están cumpliendo un requisito para graduarse y puede resultar un formulismo solamente. Sin embargo de ello, es importante establecer ciertos parámetros que permitan fluidez en el proceso.

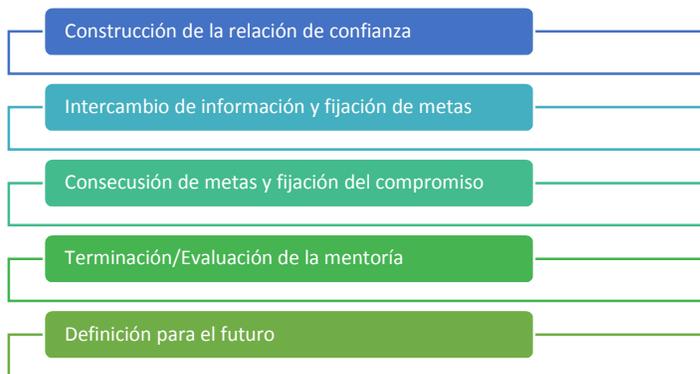
1.3.2.5 Profesor o tutor

Es el profesional que guía todo el proceso y monitorea al mentorizado en su necesidad de recursos, herramientas y en el proceso de gestión en general (Buele, 2014). Suele ser el máximo responsable del proceso, promociona el programa dentro y fuera de la institución, coordina la selección de los mentores y mentorizados, coordinar los objetivos, estrategias, acciones y cronograma y asegura que los objetivos del programa se cumplan.

1.3.4 Técnicas y estrategias que se pueden utilizar en el proceso de mentoría

Un objetivo básico es lograr una relación progresiva y positiva utilizando algunas habilidades clave. Según Sánchez (2009) éstas pueden ser escucha activa, aliento y estímulo, construcción gradual de confianza y definición de metas y construcción de capacidades. El proceso puede irse construyendo según el siguiente esquema:

Gráfico No 2: Fases de la mentoría



Fuente: (Sánchez García, 2009)

Elaborado por: Batallas. P (2015)

Como se puede analizar, las claves del éxito de la mentoría se consideran la relación de confianza y respeto, el compromiso de ayuda hacia el logro de objetivos, tener claridad en los propósitos futuros. Otros importantes son trabajar en equipo, utilizar recursos y medios disponibles y siempre ser positivos (Sánchez García, 2009).

Las técnicas utilizadas, pueden ser una excelente referencia para mentores tomando en cuenta sus experiencias. Según Buele (2014), el impacto de lo que puede hacer el mentor depende de la técnica que se utilice.

Tabla No. 4 Ejercicio de Observación para la mentoría

Lo que se observa	Lo que puede hacer el mentor	El impacto
Alumno agobiado	Escucharlo, aclarar su pensamiento, entenderlo, darle mayor información, comentarle de las herramientas que tiene disponible	Alumno más relajado y con mayor confianza de sobre su decisión
Alumno que no sabe por dónde empezar	Direccionarlo, darle fuentes de lectura, apoyo en su organización con el tiempo y los objetivos	Alumno más claro en sus ideas y recursos
Alumno que se desmotiva fácilmente	Escucharlo, motivarlo con el ejemplo, darle frases de aliento y maneras de cómo lograrlo	Alumno más motivado
Alumno que no quiere ayuda alguna	Escucharlo, entender sus necesidades y definir cómo podemos apoyarlo mejor	Alumno que acepta algo de ayuda
Alumno que está probando para ver qué tal le va	Escucharlo, aclarar sus ideas, direccionarlo con el ejemplo vivencial, cuestionarlo un poco en la duda, darle seguridad, proyectar su futuro	Alumno más seguro y motivado en su decisión

Fuente: (Buele Maldonado Mariana, 2014)

Elaborado por: Batallas P (2015)

Se destaca en este ejemplo una escucha clara y sincera, así como un direccionamiento hacia sus propias metas establecidas y hacia el cumplimiento de los requerimientos de la carrera.

1.4 Tema: Plan de Orientación y Mentoría

1.4.1 Definición del Plan de orientación y mentoría

Para diseñar un plan de mentoría debemos tener en cuenta que se debe comenzar por la necesidad, los objetivos del mismo, las estrategias a seguir, los participantes y las reglas del juego (Partnership, 2005).

Para definir un plan de mentoría se requiere tener una planificación y cronogramas establecidos, definir quienes con los actores y las reglas del juego. Importante para el

centro apoyar con los recursos necesarios como la comunicación y seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecidos.

El plan se ocupa, en primer lugar, de reconocer cuáles son las necesidades de los estudiantes –y también de la institución– y, en función de las necesidades concretas, proponen las actividades que tiene que desarrollar la tutoría. Se han de programar, tanto las generales, por el conjunto del Centro (Jornadas de Acogida, etc.), como las que ha de desarrollar cada consejero (y, en su caso, su equipo de compañeros-mentores) con su grupo de estudiantes tutelados (Sánchez, 2009).

Es importante definir ciertos aspectos para el éxito del plan como el procedimiento de selección de los consejeros y los estudiantes mentorizados, la cargabilidad de estudiantes mentorizados por cada consejero, definir si son alumnos de la misma carrera o de otras carreras, definir el esquema de la tutoría (individual o grupal), el calendario de trabajo, con fechas y objetivos de las reuniones de coordinación, de los cursos de formación, de las entrevistas y reuniones de los consejeros con los estudiantes, número de horas de atención semanal de los consejeros y de los compañeros-mentores a los estudiantes.

El modelo de mentoría debería reforzarse con estímulos para las partes implicadas, en el caso concreto de la UTPL, si se les condiciona a los alumnos de último año su trabajo de titulación, a los alumnos de primer año se les debería premiar - con puntos extras por ejemplo - cuando demuestren ser colaborativos y receptivos a las actividades de mentoría; de esta manera se estaría apoyando al logro de los objetivos del programa.

1.4.2 Elementos del Plan de Orientación Mentoría

Los elementos más importantes se pueden resumir en seleccionar el equipo de manejo, a los estudiantes mentores y mentorizados, establecer las políticas y procedimientos, acciones, cronograma, capacitación constante, acompañamiento a los tutores, un plan financiero, y técnicas de evaluación y control.

Para seleccionar el equipo de manejo, se deben tener tutores que serán parte del staff de la universidad y que reúnan los requisitos mencionados. De igual manera,

seleccionarán a los alumnos mentores y mentorizados que serán del último y primer ciclo respectivamente y que serán parte del programa de titulación o voluntarios de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos previamente. Se establecerá un cronograma de actividades y requisitos con fechas tentativas y responsables de cada acción a realizarse.

1.4.3 Plan de Orientación y mentoría para el grupo de estudiantes

1. Entre estas actividades, se han de contemplar también las que afectan al proceso de orientación y de mentoría entre el compañero-mentor y los alumnos mentorizados, y también las de seguimiento y control del proceso. Dichas actividades se llevan a cabo mediante los siguientes parámetros (Buele, 2014).
2. Calendario de reuniones con los alumnos mentorizados.
3. Ajustarse al programa de reuniones y otras actividades previstas, preparando adecuadamente las mismas a partir de las directrices especificadas por los coordinadores del proyecto y profesores tutores.
4. Hacer un seguimiento de los alumnos mentorizados, mediante reuniones periódicas con ellos (utilizar toda la tecnología disponible)
5. Evaluación de toda la actividad.
6. Contribuir con la UTPL para la mejora del proyecto

Gráfico No. 3 Plan de Orientación y Mentoría para el Grupo – Objetivo General

Necesidades de Orientación del grupo	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar	Recursos / medios	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de inmersión y adaptación • Necesidades académicas • Necesidades de habilidades y estrategias de estudio 	<ul style="list-style-type: none"> •Facilitar inmersión al sistema en general •Refuerzo académico •Superar las exigencias académicas •Desarrollo personal y social 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de mentoría • Reuniones presenciales • Comunicación constante • Motivación con el ejemplo 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Económicos • Institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 a 10 semanas

<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de orientación personal • Necesidades de información 	<ul style="list-style-type: none"> •Claves para su futuro desempeño •Acciones de orientación psicopedagógica •Disminuir la tasa de abandono temprano. •Intercambiar información 	<ul style="list-style-type: none"> • Mails con información relevante • Sistema de calificación • Herramientas Tecnológicas 		
---	---	---	--	--

Fuente: Buele Maldonado M, 2014

Elaborado por: Batallas, P 2015

De acuerdo al modelo de “momentum coaching”, hay algunas herramientas importantes que apoyan la actividad de la mentoría. Una vez que se han seleccionado los actores del proceso, las actividades y el cronograma, los mentores deben tomar en cuenta algunos aspectos para el éxito del proceso que se detallan a continuación.

Es importante destacar que debemos aprovechar las conexiones tecnológicas que tenemos hoy por hoy a través de los teléfonos inteligentes (Whatsapp) y redes sociales (Facebook). No olvidar el uso del correo electrónico y las reuniones presenciales. Los mentores deberán planificar con los mentorizados una serie de actividades como avisarles de fechas importantes, brindar tips para estudio, resolver dudas, inquietudes, receptar comentarios y canalizarlos, revisar textos y apoyarlos.

No obstante, el uso de herramientas como whatsapp permite crear grupos que reciben y emiten información en tiempo real, a la vez que todos los participantes están al tanto de las dudas y casos de los demás. De todas formas pese a sus ventajas, se debe no abusar de esta herramienta, puesto que puede llegar a ser molesta si la comunicación del grupo es demasiado básica y muy seguida.

Dependiendo del perfil del mentorizado, el uso de la tecnología y las redes sociales pudiera ser de vital importancia para lograr una mejor acogida a estos programas. Por ejemplo, se pudiera crear una fan page en Facebook que se llame “Mentoría sobre ruedas” donde los participantes comenten en línea acerca de lo que valoran del programa de mentoría, las ventajas obtenidas, los problemas presentados, de esa manera se tendría información en tiempo real con la posibilidad de que el centro coordinador pueda intervenir y solucionar determinadas situaciones.

Otra herramienta interesante sería desarrollar una aplicación digital que permita brindar a los mentores y mentorizados un esquema de “calendario de mentoría” donde la app arroje fechas importantes, tips de acciones por realizarse, reuniones, visitas, feedback de los mentores e incluso a través de encuestas, permita recabar información en tiempo real de lo que está sucediendo con el programa. Se estaría llegando de una manera más directa a un segmento de estudiantes cuyo lenguaje en gran medida es el tecnológico.

CAPITULO II
METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es diseñado por la UTPL como un trabajo final de titulación de los alumnos que están por graduarse de las carreras de psicología y educación. La UTPL detallará todo el proceso en la guía de estudios de este proyecto, preparará a los alumnos para el mismo durante el seminario de fin de carrera y dará a conocer oportunamente la lista de los estudiantes mentorizados para iniciar el proceso de acuerdo al cronograma.

El diseño de la Investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2010, p.120). Un diseño debe responder a las preguntas de investigación, qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancia. La meta de un diseño de investigación sólido es proporcionar resultados que puedan ser considerados creíbles.

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

El objetivo del método cualitativo es la captación y recopilación de información mediante la observación, la entrevista y el focus group. Así también el objetivo del método cuantitativo es medir, validar y comprobar los fenómenos de manera matemática (Munch, 2009).

En relación a los objetivos de la investigación, se aplicó:

- **Exploratorio:** este método permite tener una formulación más precisa del tema a ser investigado, descubriendo las bases y recabando información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. En este caso, tener un

conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.

- **Descriptivo:** Consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Aquí se podrán indagar las características y necesidades de orientación.
- **Investigación Acción Participativa (IAP):** la idea de este método es producir acción, toda vez que busca un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios de MaD. La misión de investigador está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

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

Algunos aspectos importantes que se tomaron en cuenta en el proceso son:

- Concepto, funciones y modelos de orientación más efectivos
- Importancia de la orientación en los estudiantes
- Necesidades generales y específicas de los estudiantes
- Elementos y procesos de mentoría efectivos
- Perfiles y roles de los participantes en procesos de mentoría
- Técnicas y estrategias para el adecuado desarrollo de una mentoría
- Elaboración de un plan de orientación y mentoría
- Seguimiento y control del plan

2.2 Objetivos

El objetivo general del programa de mentoría, consiste en brindar apoyo personal de un grupo de estudiantes de último año al grupo de estudiantes que se inician en sus carreras.

Los objetivos específicos establecidos para este proceso son:

- Mejorar la calidad de la orientación académica y crear una cultura de acompañamiento para el éxito de los nuevos alumnos
- Conocerlos personalmente, entender las emociones, expectativas, temores en cuanto a los estudios universitarios a través de la aplicación de baterías
- Compartir los beneficios de estudiar a distancia
- Ofrecerles claves de hábitos de estudio y organización del tiempo
- Ser un ente motivador ayudando al grupo a mejorar su autoestima y el desarrollo de sus competencias
- Despejar dudas del sistema de la UTPL como fechas importantes, método de evaluación, entorno virtual EVA, ebooks, otros
- Proporcionarles refuerzo académico en búsqueda de información, contrastación de fuentes, uso adecuado de internet, estrategias de investigación
- Brindar apoyo en las materias de psicología general y psicología social.
- Medir sus habilidades de pensamiento y necesidades de orientación a través de la aplicación de cuestionarios.
- Generar conclusiones que permitan identificar mejoras para procesos futuros

2.3 Contexto

Las prácticas de educación a distancia aparecieron con el objetivo de hacer llegar la educación a todo aquel que la necesitase. Estas prácticas han exigido siempre la existencia de un elemento mediador entre docente y el discente. Con el tiempo, se han introducido nuevas tecnologías que por su costo y accesibilidad, permiten evolucionar en esta relación a distancia (Bates 1995).

Actualmente, la UTPL tiene un alto posicionamiento como número uno en educación a distancia en el país y su modelo ha sido emulado por otras entidades educativas. El segmento de estudiantes que por una u otra razón no puede realizar sus estudios de manera presencial, es atendido de manera efectiva por la oferta de carreras a distancia que tiene la UTPL.

A pesar de que pudiese parecer más sencillo por el hecho de ser flexible, la educación a distancia requiere de un esfuerzo muchas veces superior que la educación presencial dada la disciplina que conlleva tener hábitos de estudio y valores personales como la perseverancia y el empuje.

Según la Guía de Educación a distancia de la UTPL (Rubio Gómez, Octubre 2014 - Febrero 2015) la educación a distancia (EaD) es una forma de enseñar y aprender basada en “un diálogo mediado entre el profesor (institución) y el estudiante que, ubicado en el espacio diferente al que aquél, puede aprender de forma independiente y también colaborativa” (García Aretio, 2002:41).

Entre las principales características de la educación a distancia que constan en la UTPL están: la separación física entre profesor y alumno, el estudio autónomo e independiente, la comunicación didáctica mediada por las tecnologías, y el soporte de una institución que planifica, diseña, produce materiales y guía y motiva el aprendizaje. (Rubio Gómez, Octubre 2014 - Febrero 2015).

Como estudiante de educación a distancia, considero que una de las características más importantes es la disciplina y constancia. Difícilmente una persona que estudia a distancia puede continuar si no establece una estructura de estudios que implique horarios, cantidad de material, y organización de tareas en general.

Como parte relevante del proceso de graduación de los estudiantes a distancia de la carrera de Psicología, la UTPL diseña un Trabajo de Titulación, que consiste en que los estudiantes por graduarse, realizan un proceso de mentoría a 10 estudiantes que están iniciando sus carreras. El grupo de estudiantes mentorizados debe recibir una importante motivación de parte de los alumnos por graduarse para

que tenga la actitud de autodesarrollo y continuidad de los estudios. La UTPL por su lado, está en constante contacto con ellos a través del EVA, mails y otros entornos digitales.

2.4 Participantes

Los participantes de este proyecto, son en primera instancia los alumnos de primer semestre de la UTPL; los mentorizados que en este caso son estudiantes de psicología, hombres y mujeres cuyas edades oscilan entre 22 y 40 años y que están continuando o complementando una carrera iniciada en el modo presencial. La mayoría de ellos comparte las mismas materias por lo que se pueden apoyar entre sí.

Algunas de las estadísticas de los estudiantes sobre su situación laboral es que un 20% solamente estudia, un 30% trabaja a tiempo completo, un 50% trabaja a medio tiempo. Por otro lado, un 70% de los participantes son solteros sin hijos y un 30% son casados y/o padres o madres; sobre su género un 80% del grupo son mujeres mientras que 20% son hombres.

De sus razones para estudiar a distancia, un 40% optó por esta modalidad para poder pasar más tiempo con su familia (hijos), un 50% necesita trabajar para poder costear sus estudios, mientras que un 10% indica que es porque quiere superarse. Todo el grupo indica haber seleccionado esta carrera porque le gusta y le apasiona el comportamiento humano.

Dichos Mentorizados son quienes reciben la orientación y se dejan orientar a través de consejos, tareas a realizar, procesos de motivación y apertura a la relación con su mentorizado. Ellos elaboran las preguntas y expectativas sobre el sistema de educación a distancia.

Por otro lado, están los mentores que son estudiantes de último ciclo de la UTPL que se encuentran realizando su trabajo de titulación como paso previo a la graduación. Todos ellos han cursado casi el 100% de sus materias de psicología

y están en capacidad de transmitir sus vivencias y conocimientos a los estudiantes de primer año.

El mentor entrega a su grupo de mentorizados información sobre las responsabilidades y obligaciones que tiene la educación a distancia. Motiva a los estudiantes al logro de sus objetivos. Está pendiente de comunicar fechas, tareas, consultas sobre el sistema EVA y otro tipo de consultas.

También trabaja con el grupo en el apoyo de materias de psicología general y psicología social, brindándoles guía de estudio y directrices para un mejor entendimiento. Dialoga con los estudiantes mentorizados sobre sus expectativas futuras y brinda apoyo psicológico en temas personales.

Y para cerrar el ciclo, están los tutores de la UTPL que son quienes apoyan el proceso coordinando actividades entre mentores y mentorizados de tal manera que el proceso fluya adecuadamente durante su duración. Los tutores del proyecto brindan el seguimiento adecuado a los mentores y mentorizados de tal manera que lleven un registro de las acciones y los resultados obtenidos. Al final del proyecto, serán quienes generen estadísticas de que tan exitoso ha sido el recorrido y que mejoras se puede tener para el mediano plazo con próximos ciclos.

Cada participante tiene un rol importante en los resultados del proceso de mentoría, cuyo objetivo final es lograr que los nuevos alumnos se adapten al sistema de educación a distancia y tengan un inicio exitoso en su primer semestre, lo cual contribuirá de manera importante a bajar el índice de deserción que actualmente existe.

2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.5.1 Métodos

El método de esta investigación es el de acción participativa, es decir producir acciones que en este caso es el mismo proceso de la mentoría, para lograr que los estudiantes se sientan motivados y continúen exitosamente sus carreras. Utiliza un enfoque mixto, cuantitativo a través de diferentes baterías aplicadas, y el cualitativo a través del contacto directo y la comunicación con el grupo de estudiantes mentorizados para conocer sus actitudes, intereses y opiniones y de esa manera poder entablar un ambiente de confianza que permita mejores resultados.

Otro método utilizado es el descriptivo, donde se detalla cómo se está llevando a cabo las actividades de mentoría y los resultados logrados. El método analítico sintético descompone a la mentoría en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudarán a la comprensión de la acción de mentoría.

Por otro lado, el método inductivo- deductivo permite configurar el conocimiento y generalizar los datos empíricos que se logren en el proceso de mentoría, mientras que el método estadístico organiza la información alcanzada en el proceso de mentoría (Hernández, 2010).

2.5.2 Técnicas

Esta investigación se basa en un diseño no experimental de carácter transversal que se caracteriza por la recolección de datos en un momento dado y posteriormente se describen y analizan los resultados. Para analizar se requiere de mucha lectura y de mapas conceptuales y organizadores de gráficos, así como de la técnica de las asociaciones para recordar algunos temas importantes y los resúmenes.

Para la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizaron las técnicas de investigación bibliográfica como: la lectura, para analizar fuentes de información y conceptos generales sobre mentoría y orientación, los mapas conceptuales y organizadores gráficos que facilitan el manejo de la información y los resúmenes o paráfrasis; que facilitan la comprensión de un tema.

También se trabajaron con técnicas de investigación de campo como la observación, especialmente en los espacios presenciales con los mentorizados, valorando sus emociones y como exteriorizan las mismas, también la entrevista por diferentes medios donde se conocían aspectos sobre ciertas necesidades más puntuales y finalmente las encuestas que se aplicaron a los participantes y que permitían una tabulación rápida, sencilla y precisa.

Una técnica posible para aplicarse es la de los grupos focales, donde se pone sobre la mesa un tema puntual y se va discutiendo sobre las opiniones, percepciones y emociones que tiene cada participante del proceso.

En resumen podemos decir:

- Técnicas de investigación bibliográfica: lectura, mapas conceptuales, organizadores, gráficos y resumen o parafraseo, que permitieron completar el marco teórico capítulo que sustenta la parte conceptual del proyecto y para el cual se consultaron más de 40 fuentes distintas. La información recabada será la que en el futuro inmediato, permita contrastar con el grupo de análisis que son los mentorizados y sus necesidades puntuales en cuanto a la orientación.
- Técnicas de investigación de campo: observación, entrevista, encuesta, grupos focales, que permitieron obtener información más a profundidad sobre el grupo de mentorizados, sus expectativas, sus temores, sus necesidades dentro del contexto de la educación a distancia. Probablemente en las entrevistas y conversaciones, se obtiene una calidad en la información básica para poder continuar y desarrollar de manera más profunda un proceso de mentoría exitoso.

2.5.3 Instrumentos

Algunos de los instrumentos aplicados son la observación, la entrevista, las encuestas y los grupos focales. Los instrumentos fueron:

1. *Hoja de datos informativos:* Se recaba información de nombre y apellido, carrera, correo electrónico, celular, si trabaja, que horario es mejor para contactarlo, si utiliza redes sociales o whatsapp, cuál es la razón para estudiar a distancia y porque escogió la carrera (Anexo 3).
2. *Cuestionario de necesidades de orientación 1:* Se le invita al estudiante a pensar en un problema al inicio de su etapa de estudiante en educación a distancia, como lo resolvió y qué aprendió de la experiencia (Anexo 3).
3. *Cuestionario de expectativas y temores:*
Se solicita al estudiante que reflexione sobre sus principales preocupaciones luego de haber seleccionado estudiar a distancia. También se comenta acerca de las expectativas (Anexo 3).
4. *Cuestionario de necesidades de orientación 2:*
Se recoge en este cuestionario diferentes aspectos como si utiliza procedimientos de estudio adecuados, si está alineado con aspectos de orden personal, y si estuvo satisfecho con los procesos administrativos realizados en la UTPL (Anexo 3).
5. *Cuestionario de habilidades de pensamiento:*
Los estudiantes en este cuestionario responden según escala de valoración, en un total de 70 preguntas agrupadas dentro de los siguientes temas: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación (Anexo 3). Dicho cuestionario estuvo constituido por un conjunto de afirmaciones con diversas opciones de respuesta, de las cuales los participantes seleccionan según su sentir personal en función de sus experiencias. El cuestionario, trabaja con una escala de frecuencia que incluye siempre, algunas veces y nunca, y con una escala de dificultad que incluye fácil, difícil y muy difícil.

6. *Evaluación del proceso de mentoría:*

A través de este cuestionario los estudiantes tienen un espacio para emitir sus comentarios sobre el cumplimiento de sus expectativas en el primer Taller de encuentro entre alumnos mentorizados y mentores (Anexo 3).

2.6 Procedimiento

Se da inicio al proceso de mentoría con dos frentes paralelos; por un lado completando el marco teórico que a través de una amplia lectura, da una muy buena idea de que es un proceso de mentoría, cuáles son los objetivos, quienes son los actores, cómo llevarlo a cabo, etc. Por otro lado, se recibe de parte de la entidad coordinadora, el detalle de los alumnos que van a participar en el proceso.

Con este listado, se inicia el contacto con los mentorizados a través de una primera llamada telefónica, donde el mentor se presenta, se pone a las órdenes y les invita a participar en un taller presencial. Paralelamente, una vez que ha contactado a todos, crea un grupo de whatsapp, a través del cual tendrá contacto con los participantes que dispongan de la tecnología.

El mentor empieza a resolver dudas de los participantes a través de whatsapp principalmente. Las inquietudes más comunes son de la descarga de los e-books, de las fechas para entrega de evaluaciones a distancia y de las evaluaciones presenciales. En todo momento, se debe procurar tener un buen tiempo de respuesta y estar pendientes de todas sus necesidades.

Posteriormente, se les envía a los mentorizados, una carta de invitación para participar en el primer Taller presencial. En el primer taller de encuentro presencial realizado en la UTPL, el mentor prepara una presentación ppt cuyo nombre es “mi carrera es exitosa” y en la cual los principales temas tratados son objetivos de la mentoría y del taller, un resumen del perfil de la mentora (quien es, que hace, perfil profesional, familia).

La UTPL entregó a los participantes que se encuentran realizando su trabajo de titulación, un listado de 10 estudiantes por orden alfabético que estaban cursando una o varias materias del primer semestre del período abril – agosto 2015 de la carrera de Psicología. De la lista entregada, se realizó un contacto con los 10 estudiantes los cuales tuvieron dicha capacitación presencial.

Se realizó también un análisis de cómo se sienten, las experiencias vividas como estudiante de la UTPL, los beneficios de estudiar a distancia. Además se puntualizaron algunos aspectos más operativos de la logística y manejo de la UTPL que incluyeron el pensum de Psicología General, temas como el significado de centro, período, semestre, ciclo, funcionamiento de las evaluaciones a distancia y presenciales, las actividades en línea, la evaluación final, el sistema de calificación, entorno virtual EVA, hábitos de estudio. Todo aquello fue complementado con frases motivacionales durante toda la presentación y experiencias vividas como estudiante de la UTPL.

A la medida que se desarrollaba la presentación, se les intercalaba a los estudiantes los cuestionarios mencionados en el punto 2.4.3 y se iba discutiendo con el grupo alguna de las respuestas que quería compartir.

Como forma de contacto, se utilizan reuniones presenciales, grupos de contacto en whatsapp, contacto a través de redes sociales como Facebook, llamadas telefónicas convencionales y el uso del correo electrónico. Tal vez la herramienta hoy por hoy más práctica y utilizada es el whatsapp y el e-mail.

2.7 Recursos

Los recursos son todos aquellos elementos que permiten realizar ordenada y eficientemente el proceso, siendo algunos de ellos de carácter indispensable para obtener buenos resultados.

2.7.1 Humanos

La asistencia de los mentorizados y mentor al primer taller de encuentro es básica, de esa manera se puede crear un ambiente de confianza, agradable y motivante. El mentor debe asistir de la misma manera, preparado con el esquema adecuado para capturar la atención y transmitir positivismo durante todo momento. Es importante tener la Información correcta de contacto con los mentorizados, la asignación de un espacio físico para el primer encuentro que sea cómodo para que la gente asistente se sienta distendida y dispuesta. El profesor tutor apoya al alumno mentor durante todo el proceso con directrices importantes para el éxito del proceso.

2.7.2 Materiales Institucionales

Es importante la asignación de un espacio físico para el primer encuentro, donde conste un proyector y conexión a internet (navegar en EVA). También el mentor deberá tener los cuestionarios impresos a ser aplicados, hojas para anotaciones, tags para nombres de los alumnos y si es posible el material que utilizarán los alumnos en sus estudios siguientes - ya sea físico o digital -

2.7.3 Económicos

Entre los recursos económicos más importantes están: 10 copias de cada encuesta aplicada, break para los asistentes, blocks de hojas, esferos, etc. Se prepara previamente una tabla de presupuesto:

Tabla No. 5 Recursos Económicos

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Impresiones de los Anexos (5, 6, 7, 8, 10 y 11) y Cuestionario de Pensamiento Crítico.	25	0,30	7.5
Break para estudiantes	10	1.25	12.5
Hojas, esferos, lápices	10	0.30	3.0
Uso de internet para toda la comunicación			20
Reuniones Futuras			10

Fuente: Plan de Mentoría (2015)

Elaborado por: Batallas P (2015)

Se analiza además si será necesario incurrir en otros gastos para reuniones futuras y se incluye en la tabla.

CAPITULO III
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

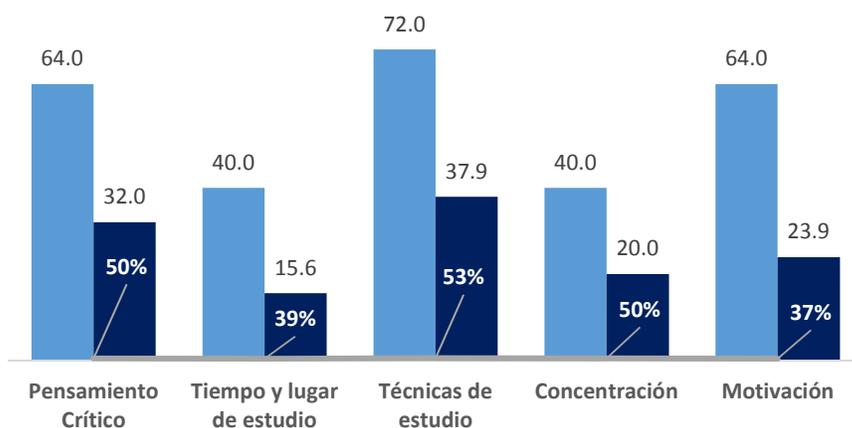
3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

Para conocer las características psicopedagógicas se plantea utilizar el cuestionario de habilidades de pensamiento, el cual fue aplicado en los 10 mentorizados durante las reuniones presenciales que se tuvieron. El cuestionario tiene como objetivo principal el obtener información valiosa del participante acerca de las formas en que aprende, las estrategias que desarrolla para aprender y las dificultades que se presentan para ello (Acevedo Hernández, abril 2015).

Previo a la prueba se les comenta a los estudiantes que respondan de la manera más sincera posible y que se tomen el tiempo necesario para llenarla. Una vez tabuladas las evaluaciones en una matriz de datos procesada en excel, se obtienen los resultados que se analizarán a continuación:

Tabla No 6 Habilidades de estudio

SUBCAMPO	Máxima	Lograda	%
Pensamiento Crítico	64.00	32.00	50%
Tiempo y lugar de estudio	40.00	15.60	39%
Técnicas de estudio	72.00	37.90	53%
Concentración	40.00	20.00	50%
Motivación	64.00	23.90	37%
Total de Reactivos	280	129.4	46%



Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

De los resultados obtenidos, se puede concluir que los mentorizados se encuentran en un nivel promedio en cuanto a pensamiento crítico (50%), técnicas de estudio (52.6%) y concentración (50%). Sin embargo, los criterios de tiempo y lugar de estudio (39%) así como de motivación (37.3%) requieren ser reforzados. De acuerdo a Casado (2009), los alumnos inmersos en un proceso de mentorización, mejoran notablemente sus hábitos de estudio.

Si lo evaluamos por subcampos, el primero analizado es el **Pensamiento Crítico** compuesto por 16 ítems que evalúan como se procesa, analiza y aprovecha la información que se recibe. Dicho reactivo da una sumatoria de 32 en el grupo de control, si lo comparamos con el puntaje máximo de 64, vemos que el grupo cumple un 50% este criterio; es decir 1 de cada 2 estudiantes tienen necesidades importantes de pensamiento crítico.

Tabla No.7 Pensamiento Crítico

Reactivo	Nunca	Algunas veces	Siempre	Muy difícil	Difícil	Fácil
1. Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho	0%	30%	70%	0%	20%	80%
2. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas de contenido, delimitando las ideas principales y secundarias	10%	40%	50%	10%	40%	50%
3. Amplío la información recibida en clase, buscando otras fuentes sobre el mismo tema	10%	80%	10%	10%	60%	30%
4. Busco caminos alternativos para resolver los problemas	10%	30%	60%	0%	60%	40%
5. Busco establecer analogías para comprender mejor un fenómeno o un tema	10%	50%	40%	10%	60%	30%
6. Logro crear mis propias conclusiones de un tema visto en clase	10%	70%	20%	0%	50%	50%
7. Logro ejemplificar en ideas concretas conceptos generales	0%	70%	30%	10%	50%	40%
8. Para enriquecer y ampliar lo que estoy aprendiendo, busco información que contradiga lo que dice mi profesor.	50%	50%	0%	50%	30%	20%
9. Puedo redactar con suficiente orden y claridad un trabajo académico.	10%	40%	50%	0%	50%	50%
10. Soy capaz de encontrar alternativas para resolver un problema.	0%	40%	60%	0%	40%	60%
11. Soy capaz de encontrar una semejanza o patrón en un conjunto de hechos o eventos.	10%	50%	40%	0%	50%	50%
12. Soy capaz de evaluar los efectos positivos y/o negativos de una situación o acción.	30%	60%	10%	10%	60%	30%
13. Soy capaz de relacionar contenidos de distintas materias.	10%	60%	30%	0%	50%	50%
14. Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema.	30%	40%	30%	10%	40%	50%
15. Suelo ponerme metas y cumplirlas.	0%	50%	50%	0%	70%	30%
16. Trato de relacionarme con profesionales de las áreas a las que pienso dedicarme en el futuro.	10%	50%	40%	0%	40%	60%
			32			

Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

Si vemos cada uno de los reactivos, tomando en cuenta la frecuencia de siempre, un 10% no amplía la información recibida en clase buscando otras fuentes sobre el mismo tema a pesar de que el 30% considera esta actividad como fácil (reactivo N. 3) Ninguno de los mentorizados buscan contradecir la información que dice el profesor, únicamente un 20% considera fácil esta actividad (reactivo No 8). Solamente un 10% de los participantes se considera capaz de evaluar los efectos positivos o negativos de una situación demostrando así que requieren más recursos para su capacidad analítica (reactivo No. 12).

De acuerdo a Saiz (2008), la necesidad más inmediata para evaluar las habilidades de pensamiento, surge de saber si una intervención, un programa de enseñar a pensar, funciona o no. Si se construye para mejorar determinadas habilidades, es imprescindible saber si la enseñanza tuvo algún efecto. En el caso de los estudiantes mentorizados, es necesario que ellos identifiquen si el material que están leyendo y analizando es comprensible, si crea recordación, si se asimila a través de asociación de ideas, si es útil para complementar todo el contexto. En caso de que no se sientan seguros del aprendizaje ir reforzándolo. (Saiz, 2008)

Se concluye que los estudiantes mentorizados requieren reforzar algunos de los aspectos para una mejor comprensión y análisis de la información que procesan al estudiar los libros de texto y las guías de estudio. Es importante apoyarlos con algunas técnicas que les permitan mejorar su pensamiento crítico para que se convierta en una herramienta de éxito en sus estudios. De hecho, la materia metodología del estudio que ellos toman en primer ciclo, les provee de algunas herramientas importantes para un mejor pensamiento crítico.

El segundo subcampo analizado es de **Tiempo y Lugar de estudio** el cual está compuesto por 10 items donde se consulta sobre los hábitos de estudio de los participantes que incluye planificación, horarios, lugar de estudio, preparación para exámenes, entrega de trabajos a tiempo entre otros. Dicho reactivo da una sumatoria de 15.6 en el grupo de control. El puntaje máximo es de 40 puntos, por lo que el grupo cumple con un 39% de cumplimiento.

Tabla No.8 Tiempo y Lugar de estudio

	Nunca	Algunas veces	Siempre	Muy difícil	Difícil	Fácil
17. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.	0%	50%	50%	0%	60%	40%
18. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.	0%	60%	40%	20%	50%	30%
19. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender	0%	70%	30%	10%	60%	30%
20. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.	0%	10%	90%	0%	20%	80%
21. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio y de descanso.	0%	30%	70%	0%	40%	60%
22. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.	0%	70%	30%	0%	80%	20%
23. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.	30%	30%	40%	0%	30%	70%
24. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.	0%	20%	80%	0%	10%	90%
25. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo	0%	50%	50%	10%	50%	40%
26. Al contestar un examen organizo el tiempo de modo que me alcance a contestar todas las preguntas	0%	20%	80%	10%	30%	60%
	15.6					

Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

De la información relevada, es importante destacar que un 90% de los mentorizados siempre estudian en un lugar adecuado para sus actividades académicas mientras que un 80% tiene suficientes fuentes de información como enciclopedias, direccionarios o internet (reactivo No 20 y 24). Deben reforzar sin embargo, su administración del tiempo de acuerdo con el material asignado y estudiar con una frecuencia tal que me permita estar preparado para el examen en cualquier momento (reactivo No 19 y 22).

Podría considerarse que una buena parte de los alumnos que estudian a distancia, minimizan los grandes esfuerzos y hábitos que requiere este tipo de estudio. Según Manzano (2012), algunas de las grandes dificultades de los estudiantes a distancia son equilibrar la actividad de estudio con otras ocupaciones, organizar y planificar sus horarios. Por ende, recomienda a los estudiantes organizar el tiempo que dedicará al

estudio y elegir el lugar correcto para estudiar; un lugar con el menor número de distracciones posibles, cómodo y con buena iluminación.

En la primera reunión presencial con los alumnos mentorizados, se les hizo énfasis en la importancia de sus hábitos de estudio, como aspectos clave para el éxito de sus carreras a distancia:

- Organizar los tiempos desde el inicio
- Una o dos horas diarias
- Rutina de estudios: mismo horarios
- Matricularse pronto da más tiempo
- Descargarse pronto e books
- Lugar cómodo que tenga buena luz
- Red de contactos (compañeros actuales o de otros ciclos)
- Gráficos, anotaciones, resúmenes, organigramas
- Entregar evaluaciones a distancia a tiempo
- Dar los exámenes presenciales de acuerdo al calendario

Se recalcó en los estudiantes, la importancia de utilizar de manera eficiente el tiempo y no dejar pruebas objetivas o estudios para el último.

Un tercer subcampo son las **técnicas de estudio** compuestas de 19 items que evalúa las herramientas de las cuales se apoya el estudiante para poder asimilar, recordar, analizar, contrastar, entre otros el material de estudio que tiene a su cargo. De acuerdo a la evaluación, el grupo de control tiene 37.9 sobre 72 que es la calificación máxima, es decir que un 52.64% del grupo tiene técnicas de estudio adecuadas, cabe destacar que este es el mayor puntaje obtenido en todos los criterios.

Tabla No. 9 Técnicas de Estudio

	Nunca	Algunas veces	Siempre	Muy difícil	Difícil	Fácil
27. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.	10%	70%	20%	10%	60%	30%
28. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.	20%	40%	40%	10%	0%	90%
29. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.	20%	40%	40%	10%	50%	40%
30. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.	0%	20%	80%	0%	10%	90%
31. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.	0%	50%	50%	0%	30%	70%
32. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.	20%	20%	60%	10%	20%	70%
33. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.	0%	40%	50%	0%	30%	70%
34. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.	0%	50%	50%	0%	60%	40%
35. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.	0%	10%	90%	0%	40%	60%
36. Después de realizar una lectura acostumbro hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.	10%	70%	20%	10%	60%	30%
37. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.	0%	70%	30%	0%	60%	40%
38. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio	0%	90%	10%	0%	60%	40%
39. Resumo en pocas palabras lo que he leído.	10%	50%	40%	10%	40%	50%
40. Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas	0%	60%	40%	0%	50%	50%
41. Suelo tomar notas de lo que dice el profesor en clase	0%	60%	40%	0%	20%	80%
42. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar	10%	60%	30%	10%	30%	60%
43. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar	20%	50%	30%	10%	20%	70%
44. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.	0%	60%	40%	0%	20%	80%
45. Constantemente busco nuevas fuentes de información	0%	70%	30%	0%	30%	70%
						37.9

Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

Se destaca analizando los reactivos, que únicamente un 20% de los participantes siempre hace mapas conceptuales de las anotaciones en clase o después de realizar lecturas, esquemas o diagramas y que un 60% lo considera difícil (reactivo No.1 y No 36). Por otro lado, solamente un 10% puede comprender con claridad el contenido de lo que estudia y un 60% lo considera difícil.

De acuerdo al criterio de Hernández (2012), algunas de las mejores técnicas de estudio son la lectura exploratoria, lectura comprensiva, subrayado, esquema y memorización. Además sugiere recordar la información sobre un tema haciendo un esquema oral o escrito del mismo y repetir mentalmente el tema. Otra técnica que es funcional es la de hacer asociaciones mentales de casos o ideas de acuerdo a los conceptos estudiados.

Al grupo de estudiantes mentorizados durante la primera sesión presencial y en varias de las conversaciones vía whatsapp, se les recalcó la importancia de llevar un cuaderno de texto, con apuntes, resúmenes, cuadros, organigramas, reconociendo las ideas principales y luego las secundarias para una mejor comprensión de la información así como la importancia de consultar varias fuentes bibliográficas para complementar y contrastar los conceptos aprendidos.

Los estudiantes consideran que estos esfuerzos son más demandantes, sin embargo se les comunicó la idea de que hacerlo así generalmente da mejores resultados en las evaluaciones que tratar de memorizar conceptos.

El cuarto subcampo habla de la **concentración** y está compuesto por 10 ítems que evalúan la capacidad de concentración y atención que presto durante el proceso de estudio. Habla de la capacidad para sortear ruidos, sonidos, voces, luces y distractores en general así como de la comprensión del material. El grupo de control obtuvo una nota de 20 sobre 40 puntos que es la calificación máxima, es decir que un 50% del grupo demuestran habilidades de concentración, mientras que el otro 50% debe reforzarlas.

Tabla No.10 Concentración

	Nunca	Algunas veces	Siempre	Muy difícil	Difícil	Fácil
46. Entiendo sin dificultad lo que el maestro me explica en el salón de clase	0%	40%	60%	0%	30%	70%
47. Aunque tengo problemas logro concentrarme	10%	40%	50%	10%	10%	80%
48. Me concentro sin importar sonidos, voces o luces	0%	80%	20%	10%	60%	30%
49. Logro concentrarme en lo que estoy haciendo	0%	40%	60%	0%	20%	80%
50. Busco la manera de que los ruidos externos ni impidan mi estudio	10%	50%	40%	0%	40%	60%
51. Logro poner atención a algo cuando existe mucho ruido a mi alrededor	10%	60%	30%	30%	50%	20%
52. Mantengo mi atención sin ningún problema durante toda la clase	0%	30%	70%	0%	30%	70%
53. Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me	10%	80%	10%	0%	50%	50%
54. Soy capaz de clasificar un conjunto de hechos o eventos	0%	50%	50%	0%	30%	70%
55. Me gusta trabajar personalmente para profundizar en la comprensión de los contenidos de las materias.	0%	20%	80%	0%	0%	100%
						20

Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

De acuerdo a los datos de los reactivos, la mayoría de los mentorizados consideran que lograr concentrarse de manera adecuada, mantienen su atención sin problema y pueden clasificar un conjunto de hechos o eventos (reactivos No. 47, 49, 52 y 54).

Al grupo de estudiantes mentorizados, se les recomienda que busquen tiempo y espacio donde puedan concentrarse, que eviten los distractores y que como parte de los hábitos de estudio diario sepan que deben enfocarse. Se discute con los estudiantes que una de las claves para concentrarse es tener un tiempo y espacio para sus estudios, como parte de una rutina diaria.

Según sus ocupaciones y/o necesidades, pueden escoger estos factores y volverlos recurrentes, por ejemplo estudiar todos los días dos horas diarias en el mismo horario y en un lugar destinado o adaptado para ello. Es importante también, buscar el apoyo y comprensión de las familias para que los ayuden a destinar este tiempo sin interrupciones.

El último subcampo en analizarse es la **motivación** que, en el cuestionario de habilidades de pensamiento consta de 15 ítems que miden el nivel de importancia que los alumnos le están dando a sus estudios y los recursos que utilizo para ponerlo como una prioridad. En el grupo de control, la calificación obtenida fue de 23.9 sobre los 64

puntos que es la calificación máxima, lo cual implica que un 37.34% de los estudiantes participantes se sienten suficientemente motivados (siendo este el porcentaje más bajo de todos los subcampos).

Tabla No. 11 Motivación

	Nunca	Algunas veces	Siempre	Muy difícil	Difícil	Fácil
56. Considero mis estudios como algo realmente personal	0%	0%	100%	0%	20%	80%
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como digno de ser vivido con intensidad.	0%	10%	90%	10%	20%	70%
58. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.	0%	0%	100%	0%	20%	80%
59. El contenido de las materias que curso son interesantes	0%	10%	90%	0%	40%	60%
60. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumplo	0%	40%	60%	0%	70%	30%
61. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan estudios semejantes a los que curso.	50%	40%	10%	40%	40%	20%
62. Participó activamente en las propuestas de compañeros y profesores	0%	60%	40%	0%	60%	40%
63. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.	10%	50%	40%	0%	60%	40%
64. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profesor	0%	30%	70%	0%	30%	70%
65. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase	0%	30%	70%	0%	40%	60%
66. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.	20%	70%	10%	10%	70%	20%
67. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.	0%	20%	80%	0%	40%	60%
68. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.	0%	40%	60%	0%	50%	50%
69. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.	40%	60%	0%	30%	30%	30%
70. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.	10%	10%	80%	10%	10%	80%
	23.9					

Fuente: Cuestionario Habilidades de Estudio

Elaborada por: Batallas, P (2015)

Según los resultados de cada reactivo, un porcentaje muy bajo de mentorizados se ha interesado en conocer los pensums de otras universidades, tomar nota de fichas bibliográficas de los libros o revistas de consulta y hacer visitas a ferias u otros que tenga relación con su carrera (reactivos No. 61, 66, y 69). Consideran además que hacer estas actividades es medianamente difícil.

Si tomamos en cuenta este concepto, los alumnos mentorizados deben estar lo suficientemente motivados para tolerar y adaptarse al sistema de educación a distancia que presenta características muy diferentes a las de la educación tradicional. Según

las hojas de datos informativos, el grupo de estudiantes mentorizados, un 40% escoge el sistema de evaluación a distancia por la necesidad de pasar tiempo con la familia, y un 50% porque necesitan trabajar para poder costear sus estudios.

Muchos de ellos se topan en el primer semestre, con que sus expectativas de la flexibilidad de tiempo que consideraban parte de la educación a distancia no son las que se imaginaron. La educación a distancia es mucho más demandante de lo que consideraban, y por ello les cuesta trabajo organizarse efectivamente para aprovechar el tiempo. A pesar de efectivamente ser flexible, la cantidad de material, las pruebas objetivas, ensayos y preparación para presenciales, demanda mucho mayor tiempo del que consideraban.

En la reunión presencial con los estudiantes mentorizados, se les habló de la importancia de matricularse únicamente en las materias que el tiempo les permita, de lo contrario se produce el efecto de desmotivación y por ende deserción.

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes

Dentro del grupo de los 10 estudiantes mentorizados, y basándose en el cuestionario de expectativas y temores, un 90% de los estudiantes expresa que uno de sus grandes temores es no pasar las materias y no avanzar o graduarse de la carrera. Un 10% indica que su temor es tener vacíos en el estudio y comprensión de la materia en el sistema de educación a distancia. En complemento, en la sección de expectativas, un 90% también indica que su mayor expectativa es terminar la carrera con éxitos y un 10% indica lo mismo, sin embargo remarca el hecho de no tener vacíos en los conocimientos adquiridos.

Si analizamos a fondo estos resultados, las expectativas y temores están alineados con sus niveles de ansiedad de lograr éxito en este nuevo reto que están emprendiendo en sus vidas y concluir con la meta trazada. Aunque los resultados no sorprenden, se deben buscar mecanismos que ayuden a equilibrar dichos niveles de ansiedad como es el caso del propio proceso de mentoría que ayuda a informar, organizarse,

estructurar sus carreras y brindar herramientas para asegurar resultados exitosos a futuro.

Una de las necesidades académicas que se fueron dando con los mentorizados, es el hecho de conocer a fondo la realidad de que la educación a distancia es mucho más demandante de lo que ellos esperaban y de la mano con este tema el poder organizar de manera eficiente su tiempo para completar sus obligaciones de acuerdo al cronograma. Para ello, se les propuso a los estudiantes, realizar un cronograma de estudios que incluya por lo menos 2 horas diarias basadas en 5 materias. También la necesidad de matricularse pronto, descargarse sus libros desde el inicio y arrancar con la lectura lo antes posible. Se recalcó en todo momento la necesidad de cumplir los tiempos y materiales que exige la UTPL como parte vital para el éxito del semestre.

Otra necesidad que se destaca, es la de acostumbrarse a trabajar con los libros electrónicos en los dispositivos digitales, que a pesar de ser un mecanismo tecnológico, no es fácil cambiar los hábitos adquiridos con la lectura tradicional y adaptarse al nuevo sistema de libros digitales.

Como se cita en el capítulo del marco teórico, según Rubio (2009), dado que una de las características más generales de la educación a distancia es la de estar basada en una comunicación no directa, se requiere de recursos tecnológicos accesibles para los alumnos y unas buenas guías de estudio que les acompañen en todo momento (Rubio Gómez, 2009). Sin embargo de ello, se detecta una queja generalizada sobre el uso de los libros electrónicos que no los encuentran funcionales y les cuesta trabajar en ellos por la incapacidad o desconocimiento de subrayar especialmente.

Una necesidad puntual en un 60% de los estudiantes, es la de estar mejor informados del sistema de calificación que tiene la UTPL. A pesar de que consta en la materia de metodología del estudio, y de que se les explicó a detalle en la primera reunión de mentorizados, continuaron de manera constante las consultas de cómo es el sistema de calificación, cuántos son los mínimos y máximos puntajes, como se califica la prueba objetiva y el ensayo entre otros.

Luego de que la UTPL pasara sus notas, todos los mentorizados tenían dudas sobre las mismas, y de manera individual se les fue explicando cuál es la experiencia sobre el proceso de calificación y lo que se debe tomar en cuenta como asegurar al menos 6 puntos de la prueba objetiva y ensayo y participar en foros, chats y videoconferencias cuyos puntos pueden hacer la diferencia entre pasar y no pasar una materia.

Sobre este último aspecto, algunos estudiantes mostraron dificultad en descargarse el programa necesario para participar en la videoconferencia, dado que no todos tuvieron un acceso exitoso al BlackCollaborate Seccion utilizado para videoconferencias.

3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia

De todo el grupo de mentorizados, un 10% presentó un problema puntual con el uso de los recursos tecnológicos. Uno de los alumnos no tenía acceso a internet constante, no tenía celular, el único modo de conexión era a través de teléfono convencional. Al trabajar con este alumno, se puede concluir que para tener éxito en el proceso de educación a distancia es indispensable tener algún tipo de conexión que mantenga a los participantes en contacto constante con el entorno virtual EVA.

El alumno mentorizado, tuvo la necesidad puntal de consultar a servicio al estudiante vía call center si debía entregar un trabajo y al parecer fue mal informado o interpretó mal la respuesta y no entregó su evaluación a distancia, por ende perdió la materia. Tampoco asistió a una prueba presencial debido a que no supo cómo era el calendario de evaluaciones presenciales y pensó que solamente daba exámenes un día (sábado).

Como lo dice Salinas (2004), un ambiente de enseñanza – aprendizaje es el escenario físico donde un alumno o comunidad de alumnos desarrollan su trabajo, incluyendo todas las herramientas, documentos e instrumentos que puedan ser encontrados en dichos contexto. En este caso la conectividad resulta ser una herramienta básica para el éxito de este sistema; el poder descargarse libros, guías, ver calendarios, cronogramas, participar en foros, video conferencias y chats.

Frente a este tema, una necesidad de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia, nos hace pensar que se debe exigir de alguna manera a los estudiantes que, si van a optar por la educación a distancia, necesitan tener conectividad o proponer un paquete incluido de plan de datos en sus tablets que al menos les permita tener acceso al EVA desde este dispositivo. Esto es algo que se podría negociar con alguna de las operadoras de uso de datos como Claro, Movistar o CNT, porque de lo contrario, resulta en una clara desventaja para los estudiantes que no tienen accesibilidad constante al entorno virtual o internet en general.

3.2.2 De orientación académica

Más allá de conocer que el sistema de educación a distancia (e incluso el tradicional), es una carrera de aprendizaje pero especialmente de constancia y resiliencia, se requiere personal preparado para apoyar a los estudiantes en todo su recorrido, especialmente en los primeros pasos que serán las bases para su continuidad en el tiempo.

Como lo comenta Martínez (2010), la necesidad de incrementar la calidad de la educación, pasa necesariamente por prestar atención a la mejora, cualitativa y cuantitativa en los centros educativos. La investigación y la práctica educativa han evidenciado que para que esto sea posible de manera sostenida, se deben centrar los esfuerzos en que los centros desarrollen sus capacidades internas para el cambio. (Martínez, 2010).

En este sentido, el programa de mentoría establecido por la UTPL cumple el objetivo de orientar a los alumnos que inician sus carreras en ser una guía más personalizada en el proceso. A los alumnos mentorizados, se les explico en las reuniones presenciales y a través de los diferentes canales de comunicación, la importancia de seguir las reglas, políticas, cronogramas y exigencias del sistema y se fueron resolviendo todas las dudas presentadas a lo largo del camino. Tal vez el medio de comunicación más efectivo fue el del grupo de whatsapp.

Es importante destacar sin embargo, que a pesar de la guía y la mentoría, las vivencias personales de los alumnos son las que les dan las mejores pautas sobre el funcionamiento y especialmente las demandas de tiempo del sistema a distancia. Se podría decir que una vez que vivieron el primer bimestre, organizaron su tiempo, y midieron los resultados, es cuando efectivamente empiezan a tomar conciencia de lo que se requiere para la continuidad y éxito de este reto. De alguna manera, parecería ser normal e inclusive esperado que algunos desistan a pesar de tener un acompañamiento.

3.2.3 De orientación personal

Dentro del grupo de mentorizados, a pesar de estar ávidos de respuestas sobre la educación a distancia y su funcionamiento, son pocos los estudiantes que presentan apertura e interés en una necesidad de orientación personal que funcione más como un tipo de counseling. El primer paso del mentor es ganarse la confianza y aceptación de los miembros del grupo. En el caso puntual del grupo de mentorizados, se logró crear esta atmósfera en el ámbito de la carrera y sus necesidades más no en el ámbito personal.

En el grupo hubo una alumna que aceptó una cita personal en la cual el enfoque fue más a sus problemas individuales y necesidades de orientación personal. Con ella se trabajó más bien levantando un breve perfil de su entorno personal, familiar y profesional que le presentaron limitaciones para arrancar de manera eficiente con sus materias. A través de la escucha y reflexión, se conversó sobre la necesidad de utilizar técnicas para mejorar sus niveles de depresión y ansiedad, de lidiar con un entorno familiar complicado (padres separándose) y de un pasado que no ha logrado superar.

Una vez realizado reflexiones de orientación personal, se tuvo un enfoque de counseling, que según Colomo (2006), su método principal es la escucha y la reflexión, ayuda a través de ciertos cuestionamientos positivos a lograr el proceso de reflexión en los estudiantes.

A esta alumna se le apoyó de manera especial en todos sus requerimientos académicos siempre con reflexiones positivas, con puntos de vista exitosos sobre su futuro, y se tuvo una conversación y asesoría personalizada prácticamente a diario. Como mentora, se convirtió en un reto ayudar a esta alumna a que tenga un proceso efectivo en este nuevo reto. En el primer bimestre, se quedó en todas sus materias, sin embargo, el acompañamiento para el segundo bimestre muy probablemente será más efectivo y con mejores resultados.

3.2.4 De información

A todos los estudiantes mentorizados, se les informó sobre sus principales preocupaciones como el sistema de calificación de la UTPL, las fechas del calendario académico, la entrega de las evaluaciones a distancia, las fechas de las evaluaciones presenciales, en algunos casos inclusive día y hora de los chats, foros y videoconferencias. En el primer bimestre, muchos de ellos no estuvieron 100% atentos, no respetaron las fechas, no entregaron sus evaluaciones a distancia e inclusive no se presentaron a rendir sus pruebas presenciales.

Una alumna del grupo, solicitó una explicación especial sobre las notas que había obtenido en el primer bimestre y si tenía posibilidades de continuar de tal manera que pudiese pasar en todas sus materias. Al revisar su cuadro de notas, en todas las evaluaciones a distancia, tenía 2 puntos o menos, lo cual llamaba la atención. Le consulté que fue lo sucedido, y la respuesta fue que no hizo llegar ninguno de los ensayos de sus materias aduciendo que no tuvo tiempo de prepararlos y que pensó que sus evaluaciones presenciales eran más importantes.

Se le explicó que los 4 puntos de los ensayos son muy valiosos y que aquellos pueden hacer la diferencia entre pasar o no pasar una materia. De hecho, sus exámenes presenciales eran relativamente buenos (entre 9.5 y 12.5) sin embargo, anuló sus posibilidades de pasar debido a que perdió estos 4 puntos. El siguiente mensaje enviado fue que debe presentarse a la evaluación final con toda la preparación del caso para alcanzar las notas necesarias para aprobar las materias. Para el segundo bimestre, se le asistió a la alumna en desarrollar un cronograma para tener preparados sus ensayos.

Tal como lo comenta Sanchez (2009), y acorde a lo expuesto previamente, los problemas más comunes de los estudiantes, son no tener información al realizar la matrícula, matricularse en demasiadas asignaturas sin saber cuánto tiempo les llevará estudiarlas, combinar estudios con trabajo y vida familiar, no tienen tiempo y/o habilidades de planificación y desconocer el funcionamiento del modelo de enseñanza a distancia, y/o sentirse aislados.

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

Al inicio del programa de mentoría, los participantes sentían ansiedad y curiosidad sobre lo que se iba a tratar en la reunión presencial. De los 10 estudiantes a cargo, 2 ya tenían experiencia en el sistema y en la UTPL dado que se habían retirado un tiempo y para retomar, por ende conocían muy bien el funcionamiento y estaban adaptados.

Con los otros 8 estudiantes, el proceso fue fluido, su actitud era de mucha expectativa frente a lo que iban a aprender el día de la reunión. Durante el primer encuentro, este grupo demostró estar muy atento, receptivo, con preguntas varias que se fueron resolviendo sobre la marcha. Su actitud impactó de manera positiva en el desarrollo de la mentoría ya que sus inquietudes y comentarios que se fueron resolviendo generando un diálogo fluido.

La segunda sesión fue únicamente con 3 personas, por lo que se tuvo una conversación mucho menos formal e incluso con mayor optimización en el tiempo vs los temas tratados.

Comentar acerca de experiencias personales, de cómo se presentaron los problemas y como se los resolvió, la organización del tiempo, la dedicación y la constancia son valores que se transmitieron a través de las reuniones presenciales. Las frases motivadoras durante toda la presentación también sirvieron para transmitirles positivismo y visión de mediano plazo como graduados de la carrera.

Dentro de las principales consultas que realizaron los mentorizados estuvieron:

- Técnicas para organizarse de mejor manera con el tiempo
- Recomendaciones de número de materias que se deberían seleccionar
- Uso de los ebooks (como se los descarga efectivamente)
- Uso de otros equipos electrónicos como las tablets
- Sistema de calificación
- Pruebas presenciales y pruebas a distancia
- Participación en foros, chats y videoconferencia
- Uso del sistema EVA
- Contactos con los tutores

Al final de las reuniones presenciales y durante toda la mentoría, se puede concluir que las jornadas presenciales y toda la comunicación vía diferentes canales fue completamente enriquecedora para resolver todo tipo de dudas a consultas y el exitoso desarrollo del proceso de mentoría. También hubo acercamientos más bien personales de parte del mentor, tratando en todo momento de generar confianza y no solamente resolver dudas académicas, sino dar apoyo y consejería en temas personales, problemas particulares de sus circunstancias propias.

3.4 Valoración de mentoría

Como todo proyecto de valoración, es necesario darle un peso cuantitativo y cualitativo a través de factores de medición que nos permitan definir los aspectos más relevantes. En el caso del proyecto de mentoría, uno de estos aspectos es la comunicación, es decir los mensajes, emisores, receptores, y el uso de la tecnología para lograrlo de la manera más eficiente.

Desde que se inició el proceso de mentoría, se creó el grupo de whatsapp (ws), así como el grupo de envío de correos electrónicos y se les invitó como amigos a través de Facebook. Para las reuniones presenciales iniciales, se les envió un correo

electrónico con la carta de invitación y un mensaje de la importancia de asistir a este primer encuentro.

Adicionalmente, se llamó a cada uno de los estudiantes para confirmar su asistencia. Para la segunda y tercera reunión presencial, la logística fue la misma. A más del chat grupal, se utilizó mucho el chat individual para tratar temas particulares de cada mentorizado.

A los chicos mentorizados se les envió 10 correos electrónicos diferentes con indicaciones generales sobre temas como las evaluaciones a distancia y presenciales, la importancia de hacer un cronograma de estudios, guías de estudio para las materias de psicología social, general y realidad nacional, sobre la convocatoria a reuniones presenciales, sugerencias para sus estudios y frases motivacionales.

Sobre las reuniones presenciales se tuvieron inicialmente 3, donde asistieron el 100% de los mentorizados (primera 6, segunda 3 y una fue individual). Posteriormente, se tuvo una reunión con los mentorizados para desarrollar los cuadernillos del II bimestre de psicología social, general, metodología del estudio, expresión oral y escrita y realidad nacional.

Los mensajes vía whatsapp para todo el grupo, suman alrededor de 700 mensajes, que incluyen conversaciones puntuales sobre diferentes temáticas que fueron tratadas durante el proceso de mentoría. En promedio, podríamos decir que la frecuencia de mensajes enviados a los participantes fue de 12 mensajes diarios.

Es importante remarcar, que antes de los exámenes presenciales los alumnos mostraron una mejor comunicación que inmediatamente después. Por otro lado, el mayor entorno tecnológico fue el ws durante toda la mentoría, las reuniones presenciales, y los ws personales.

Se realizaron dos contactos telefónicos, el segundo fue para ver cómo les había ido en los exámenes presenciales y si habían pasado o no sus materias. A unos de los alumnos que no tenía ni internet ni celular no se lo podía ubicar sino telefónicamente, por lo que se tuvo 6 llamadas telefónicas durante su mentoría.

Considero que el proceso de mentoría les motivó a la mayoría a continuar sus estudios y esforzarse por lograr su meta, en el caso de dos estudiantes que estuvieron a punto de retirarse en el primer bimestre, se les convenció para que continuaran esforzándose y culminen el semestre con el mayor número de materias aprobadas.

Mientras se acercaba la fecha de entrega de ensayos y pruebas objetivas, se fue percibiendo como algunos de los mentorizados empezaban a sentirse frustrados por no organizar bien su tiempo y no poder presentar sus deberes completos a tiempo. Para quienes empezaron desde el inicio día a día no fue complicado, sin embargo algunos alumnos no habían descargado sus libros sino hasta cuando faltaba una semana para la entrega de deberes.

Posteriormente, como fruto de la organización de su tiempo, algunos de los mentorizados no alcanzaron a cubrir toda la materia para sus exámenes, razón por la cual tampoco tuvieron un buen desempeño en las pruebas presenciales, y la mayor parte del grupo se quedó para supletorios. Solo un 10% del grupo pasó todas las materias. A partir de este momento, se empezó a notar que los alumnos se desmotivaban, por lo que fueron necesarios mensajes de apoyo y de perseverancia para que pongan mayor organización del tiempo para el II Bimestre y la prueba final.

Una de las estrategias para activarlo nuevamente, fue pensar en información que es de vital importancia para ellos. Es por esto, que a una de las estudiantes mentorizadas se le solicitó comparta su acceso al EVA para revisar fechas importantes para la participación en foros, chats y videoconferencias.

De esta manera para el II bimestre, se les mantuvo informados sobre día y hora de estas actividades y muchos de ellos pudieron organizarse para poder participar en las mismas. Pienso que, tomando en cuenta esta experiencia, se debería evaluar para que en el futuro los mentores tengan acceso en el EVA a las materias de primer semestre que están tomando sus mentorizados y puedan apoyarlos de manera más eficiente en las tareas generales o asesorías que se postean.

Por otro lado, las notas son un referente indirecto de cómo les sirvió la mentoría, y resultó frustrante ver que a pesar de todas las indicaciones algunos alumnos tuvieron

casos especiales como: no saber que debían presentarse a un examen presencial, no hacer los ensayos y perder esos puntos, no presentar trabajos y no alcanzar las notas requeridas para pasar sus materias y exonerarse del examen final.

En el caso de los **consejeros**, su trabajo como soporte importante del proceso, fue visible ya que desde el inicio se postearon en el EVA instrucciones, material, indicaciones generales que son básicas para éxito del programa de mentoría. Considero que es importante respetar el cronograma de trabajo y tener un tiempo de respuesta adecuado a las dudas y comentarios de los mentores.

Como parte del material del primer encuentro, se llenó una evaluación del Taller, la cual evalúa las variables de utilización de recursos, metodología, objetivos del taller, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor y organización. De acuerdo a las evaluaciones de los 10 estudiantes, el nivel de satisfacción fue de 4.9/5, siendo metodología e utilización de recursos dos de los aspectos que se deberían mejorar.

Como estudiante de la UTPL hubiera apreciado sobremanera iniciar mi carrera con una persona que esté preocupada porque de los pasos correctos y resuelva mis dudas generales.

Los beneficios que tienen el grupo de mentorizados son enormes, pueden estar al día en fechas importantes, resolver clásicas dudas de primera mano, tener mayor acceso a una red de contactos, estar asesorados en el funcionamiento del sistema en general y del EVA, conocer las fechas de foros, chats y videoconferencias, resolver cuadernillos de la mano de su tutor, tener asesoría en los ensayos, conocer la logística de las pruebas presenciales, saber el funcionamiento e inclusive los horarios del centro Quito. Considero que en lo único que nuestra asesoría no aportó, fue en el manejo de los ebooks, que eran totalmente nuevos para nosotros también.

3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado

Con el objetivo de analizar las mejores estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas planteadas, se tiene la herramienta FODA, que analiza las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proceso de mentoría. La siguiente tabla resume los principales puntos a ser tomados en cuenta en el proceso de mentoría:

Tabla No. 12 Matriz FODA del proceso de mentoría

Puntos Fuertes	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una relación de confianza y ayuda entre mentor y mentorizados • Encuentro presencial que permite fortalecer la comunicación • Entrega a los estudiantes de información de primera mano y conocimiento del sistema de educación a distancia • Apoyo a los estudiantes en la elaboración de pruebas objetivas y en preparación a sus pruebas presenciales • Ayuda en la participación de foros, chats y videoconferencias • Motivación para alcanzar sus objetivos direccionamiento general en su primer semestre y las materias tomadas • Apoyo en problemas personales y situaciones especiales • Uso de recursos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para reducción de la deserción de estudiantes a distancia • Contribuir para conocimiento y adaptación de los mentorizados • Uso de nuevas plataformas tecnológicas y dispositivos electrónicos permiten mayor conectividad • Acceso a e-books con mayor navegabilidad, y facilidad de subrayado, párrafos destacados • Desarrollo de aplicaciones móviles que indiquen fechas especiales y momentos importantes a los estudiantes • Experiencia en el manejo de grupos de trabajo y motivación vivencial

Puntos Débiles	
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la importancia y apoyo del proceso de mentoría de parte de los mentorizados • Poca motivación para darle continuidad al proceso por parte de los mentorizados • Falta de respuestas y participación de parte de los mentorizados • Limitada difusión de la importancia del proceso de mentoría • Datos equivocados de algunos de los mentorizados • tutores con un bajo tiempo de respuesta a ciertas necesidades • Los mentores no tienen acceso a las materias de los estudiantes (ni a los libros de texto) con la finalidad de estar al día en chats, foros, fechas, o leer el material para un mejor soporte. • Falta de experiencia de los mentores para el proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes que compliquen el acceso a los estudiantes a las universidades, como exigencia de exámenes de ingreso • Otras universidades posicionadas que ofrezcan mejores procesos de arranque para los nuevos estudiantes y se vuelvan más atractivas. • Situación económica, que obligue a algunos estudiantes a retirarse y no continuar con sus estudios • Factores personales que compliquen el proceso con los alumnos mentorizados

Fuente: Proceso de Mentoría (2015)

Elaborada por: Batallas, P (2015)

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

El proceso de mentoría se puede analizar mediante una matriz que abarca los principales problemas presentados, sus causas, efectos, el origen y quienes son los principales afectados del proceso. En la siguiente tabla se resumen estos pasos presentados durante la mentorización:

Tabla No 13. Matriz de Problemáticas de la mentoría

Problema	Causa	Efecto	Fuente	A quien afecta
Poca comunicación inicial sobre el programa de mentoría a los mentorizados	Entrega de información tardía o incompleta por parte de la UTPL	Retraso en el arranque, respuesta inicial de los chicos limitada	Equipo de docentes del departamento de mentoría	A los estudiantes mentores que tienen una responsabilidad sobre su trabajo de titulación
Demanda de tiempo para estudios	Una vez matriculados, desconocimiento de la demanda real de tiempo para cubrir las materias. Falta de organización	No cumplen con sus obligaciones a tiempo, no completan deberes, no van con la preparación suficiente para los presenciales	Balcón de servicios, desinformación sobre las exigencias de la educación a distancia al momento de matricularse	A los estudiantes mentorizados que pierden su tiempo y dinero al matricularse en materias que no pasan y deben repetir
Mayor constancia, perseverancia, motivación	Los estudiantes inician motivados, sin embargo en el camino cuando miden lo intenso que es el estudio a distancia van desistiendo	Se desmotivan y desisten de continuar	Equipo de docentes de la UTPL. Estudiantes mentores que apoyan con guía e información	A los estudiantes mentorizados que mejoran su desempeño y a los mentores que cumplen su objetivo de trabajo titulación
Dificultades tecnológicas en el proceso de estudio	Falta de acceso a internet, desconocimiento del uso de EVA, inconformidad con los ebooks, dificultad para participar en foros, chats y videoconferencias	No se aprovechan los recursos disponibles para su aprendizaje, uso ineficiente del tiempo de estudio, falta de puntos por no cumplir fechas u horarios	Equipo de docentes de la UTPL. Estudiantes que no se esfuerzan por tener las herramientas tecnológicas y darles uso	A los estudiantes mentorizados, a los estudiantes mentores que los direccionan pero no tienen el efecto esperado, a la UTPL por la deserción que se produce

Falta de visión de largo plazo	Muchos estudiantes escogen sus carreras por probar, y no tienen un compromiso claro con el objetivo de graduarse	Se produce una alta desmotivación y deserción a partir del final del primer bimestre que tienen sus notas parciales	Estudiantes que vienen poco motivados desde sus colegios, sin una clara idea de su futuro como profesionales	A los alumnos mentorizados que no trabajan por objetivos con la visión de un resultado final. A los mentores que deben trabajar en este factor.
Poco compromiso de los mentorizados con el programa de mentoría	Al no ser calificado pierden el interés después del primer bimestre	No responden a su mentor, no participan, no ponen interés	Docentes de la UTPL podrían asignar puntos extras a esta actividad	A los mentores que se esfuerzan por motivar al grupo sin mayores resultados.

Fuente: Proceso de Mentoría (2015)

Elaborada por: Batallas, P (2015)

Conclusiones

- El proceso de mentoría, ayuda de manera directa a mejorar la calidad de orientación académica y ayuda a crear una cultura de acompañamiento para el éxito de los nuevos alumnos.
- El cuestionario de habilidades de pensamiento es una herramienta muy valiosa para determinar en qué áreas se requiere mayor refuerzo en el grupo de mentorizados. Más de la mitad del grupo requiere un apoyo importante en técnicas y habilidades de estudio, así como aspectos motivacionales.
- La mayor parte del grupo de control, comparte los mismos temores de no adaptarse al sistema y expectativas de tener éxito en este reto.
- Durante el proceso de mentoría se percibe inicialmente que los alumnos consideran más sencilla la educación a distancia pero a medida que se involucran en el sistema, se dan cuenta de que es compleja y demandante. Para ello se les comparte las mejores prácticas de hábitos de estudio y organización del tiempo.
- Durante toda la mentoría, hubo intercambio de información sobre el funcionamiento de la modalidad a distancia así como fijación de metas para los resultados del primer y segundo bimestre, y técnicas de motivación para los alumnos mentorizados en un ambiente de confianza y cordialidad.
- Los estudiantes mentorizados fueron instruidos de la importancia de utilizar el EVA y recomendaciones de como entablar contacto con otros compañeros y con sus tutores de materia, participar en foros, videoconferencias, chats
- Durante la mentoría, el mentor tiene la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos de psicología, especialmente en casos de apoyo personal
- Los alumnos mentorizados valoran el apoyo en las materias de psicología general y psicología social, con preguntas de preparación para sus evaluaciones presenciales y reuniones para el desarrollo de los cuadernillos.
- La herramienta más utilizada para la comunicación con los mentorizados fue whatsapp y el correo electrónico
- Los estudiantes mentorizados en el primer bimestre son muy activos, pero en el segundo bimestre su nivel de participación baja de una manera notoria; probablemente porque ya sus dudas fueron resueltas, porque los mentores ya no les aportan demasiada información y porque dedicar tiempo a la mentoría implica restar tiempo de estudio que es bonificado con puntos o notas.

Recomendaciones

- Continuar con este proceso de mentoría y monitorear si la tasa de deserción mejora con dicho proceso, de esta manera pueden asegurar que los objetivos principales se están cumpliendo a cabalidad.
- Realizar un monitoreo con los estudiantes mentorizados a través de encuestas o entrevistas muestrales para determinar si consideran positiva la gestión del mentor y en qué campo o de qué manera les hubiese gustado recibir más ayuda.
- Cumplir los tiempos del proyecto; envío de información a los mentores y mentorizados y respetar el calendario de actividades propuesto
- El proyecto de mentoría podría evaluar entregar “puntos extra” a los mentorizados para que exista una motivación permanente durante todo el proyecto
- Establecer un horario de más reuniones presenciales, que tengan bonificación de asistencia para tener mayor asistencia.
- Incluir en el pensum general un taller o seminario donde se capacite a los alumnos mentorizados sobre su “proyecto de plan de vida” y puedan enfocarse y motivarse sobre sus metas profesionales y los resultados por objetivos.
- Crear consciencia en los alumnos antes de que se matriculen en primer año, que la educación a distancia es compleja y demandante. Para ello, pueden tener un grupo de estudiantes mentores que sean receptores de llamadas telefónicas de nuevos estudiantes que les comenten sobre su propia experiencia y recorrido.
- A los estudiantes mentores se les puede dar en un seminario o taller, técnicas de manejo de grupos, de coaching o motivacionales como una preparación para su trabajo de titulación (el espacio podría ser el Seminario de Fin de Carrera).
- Tener un plan de datos incluido en las tablets. De esta manera se asegura la conexión de los estudiantes con el entorno EVA y el aprovechamiento las herramientas tecnológicas.
- Reconsiderar el tema de los ebooks para los alumnos mentorizados dado que el uso de estas herramientas no ha sido bien percibido y requiere un mayor esfuerzo por parte de los estudiantes.

Propuesta del Manual del Mentor

Manual del Mentor

Justificación para elaborar un manual de mentoría

Tomando en cuenta los comentarios de Casado Muñoz (2009), la desorientación en cierto modo lógica del estudiante que llega a la universidad, sumada a la implantación de nuevos grados, conlleva a un importante desconcierto entre el alumnado que genera la necesidad de implantar una herramienta que facilite el proceso hacia una nueva etapa educativa.

Es por ello, que desarrollar un proyecto de plan de mentoría, presenta muchas ventajas para aquellos estudiantes que inician sus carreras y que necesitan ayuda para resolver dudas, conocer el sistema de calificación, conocer las herramientas digitales que están disponibles, fechas importantes, demanda de horas de trabajo según las materias tomadas, entre otros. Desde esta perspectiva, tiene sentido que esta mentoría la desarrollen alumnos que ya pasaron por esta experiencia y que ya en el final de sus carreras, prácticamente dominan todos los procesos e información necesaria para un óptimo desempeño.

Sin embargo, los alumnos mentores también requieren de ayuda en el proceso, tomando como modelo las mejores prácticas de otras experiencias realizadas anteriormente. Es por ello, que un manual del mentor se convierte en una guía práctica y necesaria para realizar acciones estratégicas que fueron testeadas y cuyos resultados fueron positivos. A través de este manual, se podrán tener claras las competencias que requiere un mentor para el éxito sus acciones donde la esencia es el clima de confianza y la motivación constante con los alumnos mentorizados.

Necesidades de orientación y mentoría:

Una de las mayores necesidades que se presentan en los estudiantes, es la de asimilar que los estudios a distancia son mucho más demandante de lo que pensaron al momento de tomar la decisión de estudiar. Un porcentaje alto de estos grupos trabaja y estudia y un otro tiene obligaciones familiares que limitan el tiempo de sus estudios, por ende adaptarse a sus nuevos horarios y a tener un ritmo prácticamente diario resulta una meta que no siempre se alcanza. Por ende, se va generando una desmotivación y falta de compromiso, razón por la cual es importante proveer buena información, dar constante apoyo motivacional, dar consejos a partir de las propias vivencias y una lista de acciones que pueden apoyar al éxito de sus carreras.

Una necesidad fundamental y que pudiera darse por sentado que existe pero que no necesariamente hay, es el uso de las herramientas tecnológicas como es el acceso casi a diario al entorno virtual EVA, la creación de una red de contactos de alumnos a través de esta red y la necesidad de estar constantemente conectado para tener más y mejor información en un momento dado (uso de whatsapp, redes sociales, correo electrónico principalmente). El mentor debe sugerir a sus mentorizados hacer uso constante y óptimo de la tecnología que se convierte en una herramienta útil y decisiva.

Existe en algunos miembros del grupo apertura para un apoyo más directo en temas de índole personal, que de abrirse ese espacio, debe cultivárselo para generar confianza y hacer un coaching más dirigido que sin duda tendrá efectos importantes en su desempeño como estudiantes.

Si tomamos en cuenta el siguiente cuadro, vamos las necesidades de orientación y mentoría más comunes que según Manzano (2012) se presentan:

Tabla No 1 Necesidades de Orientación y Mentoría

Necesidades de Orientación y Mentoría
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de adaptación al sistema de educación a distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de orientación vocacional previa
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso con su aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Poca o nula actitud participativa en las actividades propuestas por la Universidad
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimientos en cuanto a hábitos y estrategias de estudio
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas socio ambientales diversos
<ul style="list-style-type: none"> • Poca motivación estudiantil

Fuente: Manzano N, 2012

Elaborado por: Batallas, P (2015)

Objetivos del Manual de Mentoría

Objetivo General

Proporcionar una herramienta básica de consulta para aquellos alumnos que inician un proceso como mentores. La idea es apoyar de manera positiva y acertada dicho proceso, tomando en cuenta las experiencias y buenos resultados generados.

Objetivos Específicos

- Establecer estrategias para generar una buena comunicación con los alumnos mentorizados y ganar su confianza desde el primer encuentro
- Establecer acciones que deben realizarse con la finalidad de apoyar y dirigir sus estudios a distancia
- Establecer aspectos determinantes para un semestre exitosos de los nuevos estudiantes. Contar las mejores prácticas medidas y evaluadas durante el proceso de mentoría
- Contar las problemáticas encontradas y proponer mejoras dirigidas a los nuevos mentores y a la UTPL

En resumen:

- Facilitar inmersión al sistema en general
- Brindar un refuerzo académico
- Apoyar a superar las exigencias académicas
- Apoyar su desarrollo personal y social
- Facilitar claves para su futuro desempeño
- Definir acciones de orientación psicopedagógica
- Intercambiar información
- Realizar un seguimiento y replanteo de objetivos

Definición de mentor

Son estudiantes de último año de sus carreras de educación a distancia, han pasado por la misma situación y por lo tanto tienen las herramientas, experiencia y conocimientos para hacer de mentores. Deben tener tiempo y paciencia para realizar la gestión de mentoría, que dependiendo de su grupo puede no ser tarea sencilla. Deben ser personas que inspiren motivación y quieran ayudar a salir adelante a sus mentorizados. Para ello, deben utilizar técnicas probadas que hayan investigado o en donde se apliquen sus conocimientos de psicología en este caso (Buele Maldonado Mariana, 2014).

El mentor se convierte en una inspiración para los alumnos mentorizados, por ende debe liderar con el ejemplo demostrando cualidades como empatía, perseverancia, liderazgo, fijación de metas y fomentar en sus alumnos a cargo todas estas cualidades.

El mentor ante todo es un observador y como tal debe tener en cuenta ser observador, saber escuchar, prestar atención a la intuición, hacer anotaciones rápidas que le ayuden a su recuento, dar retroalimentación, tener empatía, estar pendiente de las señales de su mentorizado. La observación y retroalimentación de más ayuda sucede cuando se nota un comportamiento específico que ocurre en la interacción y el impacto que se denota en la conversación (Casado Muñoz Raquel, 2009).

Ser mentor, no es una tarea sencilla, requiere de tiempo, de entusiasmo de constante comunicación y contacto, de entender la realidad que viven sus estudiantes y apoyarlos de diferentes maneras y perspectivas según la realidad de cada uno. Se debe tener un grado de personalización que permita generar mejores resultados.

Perfil del mentor

Las competencias de un mentor su claves para el éxito del proceso de mentoría. Según Valverde (2009), entre las competencias básicas de un mentor tenemos:

- Compromiso
- Querer y saber ayudar: no solo cuenta la intención, es necesario saber como hacerlo
- Capacidad de ayudar, asesorar y orientar
- Disponer de buenas habilidades personales: para la comunicación, para la empatía, la confianza, la escucha, la solución de problemas, la toma de decisiones,
- Poseer una actualizada base de conocimientos en general y en particular, en relación a las carencias que el mentorizado posee
- Ser buen ejemplo de valores cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso.
- Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo
- Disponer de un buen bagaje de experiencia tanto positiva como negativa
- Intentar ser neutral en sus aportaciones
- Hacer preguntas abiertas abiertas y escuchar cuidadosamente para dar una buena respuesta
- Propiciar la acción reflexiva
- Preparado para abrirse a sí mismo y a los demás
- Activar continuamente el proceso de mentorización

Se destaca una escucha clara y sincera, así como un direccionamiento hacia sus propias metas establecidas y hacia el cumplimiento de los requerimientos de la carrera. El mentor debe estar al tanto de los temas logísticos que viven los estudiantes como

horarios, fechas importantes, estrategias de estudio, uso de la tecnología (ebooks por ejemplo), red de contactos en la universidades, sistema de calificación, entre otros.

Acciones y estrategias en el proceso de mentoría

Si analizamos cada uno de los objetivos establecidos, se definen algunas estrategias y acciones según los siguientes parámetros:

Tabla N. 2 Relación entre objetivos, estrategias y acciones

Objetivos Específicos	Estrategias	Acciones
Facilitar inmersión al sistema en general	Construcción de la relación de confianza. Intercambio de información	Demostrar interés sincero y empatía con los alumnos mentorizados. Escucharlos Taller sobre el funcionamiento del sistema en general: horarios, sistema de evaluación, fechas importantes, uso de la tecnología (EVA), hábitos de estudio, organización en general
Refuerzo académico	Establecimiento de metas Intercambio de información Seguimiento continuo del proceso	Motivar a los estudiantes a establecer sus intereses y prioridades Contar experiencias personales Comunicación casi diaria a través de diferentes mecanismos. Escuchar todo el tiempo las necesidades e irlos motivando
Superar las exigencias académicas	Establecimiento de metas de mediano y largo plazo Consecución de metas y fijación del compromiso	Análisis de su desempeño, de sus tiempos, de su inserción al sistema de educación a distancia, de sus hábitos de estudio actuales y de cómo mejorarlos Proyectarlos hacia un desempeño exitoso, hacia resultados positivos, hacia la continuidad de sus estudios

Desarrollo personal y social	Escucha activa. Entendimiento de sus problemas personales, de su entorno, motivación y coaching	Comunicación personalizada, reuniones especiales, consejos más aplicados hacia la psicología que a la parte académica
Claves para su futuro desempeño	Hacer preguntas de sondeo para que los mentorizados piensen de forma más amplia y profunda Analizar las lecciones aprendidas y definir claves de mejoría Replanteamiento de objetivos	A través de la comunicación constante, realizar preguntas específicas y claves de análisis personal Ej: cómo pude haber mejorado mi nota Analizar las demandas y exigencias de la educación a distancia y de acuerdo a lo vivido establecer hábitos, horarios, esquemas necesarios para el éxito Analizar si los objetivos planteados para mi estudio fueron cumplidos y establecer nuevos objetivos luego de la experiencia vivida.

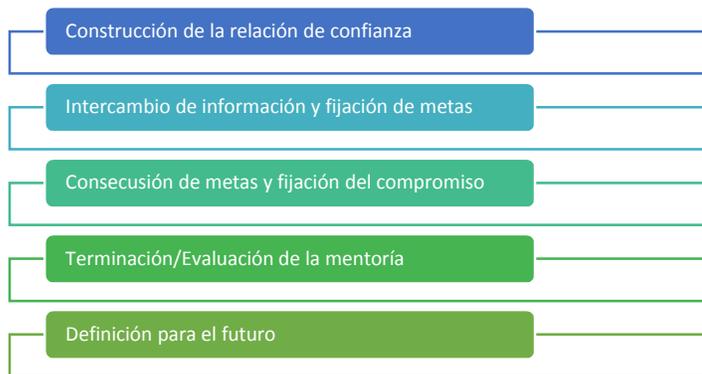
Fuente: Proceso de Mentoría (2015)

Elaborada por: Batallas, P (2015)

Parte importante del proceso de mentoría es lograr un conocimiento claro y personalizado de los estudiantes mentorizados, conocer sus actitudes, intereses y opiniones así como su entorno personal y sus razones para estudiar a distancia. Toda esta información puede ser obtenida en el Taller presencial a través de las baterías aplicadas y de las conversaciones que se generan en los espacios de comunicación.

Un objetivo básico es lograr una relación progresiva y positiva utilizando algunas habilidades clave. Según Sánchez (2009) éstas pueden ser escucha activa, aliento y estímulo, construcción gradual de confianza y definición de metas y construcción de capacidades. El proceso puede irse construyendo según el siguiente esquema:

Gráfico No 1 Fases de la mentoría



Fuente: (Sánchez García, 2009)

Elaborado por: Batallas. P (2015)

Como parte del intercambio de información, a los alumnos mentorizados se les debe explicar de manera constante las demandas de la educación a distancia, el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, las fechas importantes, la preparación previa para exámenes, el tratamiento de casos especiales, entre otros. Esto acompañado de mensajes motivaciones que permitan establecer metas y crear un compromiso para lograrlas y una visión de largo plazo en la consecución y aplicación de sus carreras.

Según (Practice C. f., 2003) algunas de las mejores prácticas de mentoría son:

- Considerarse un “facilitador del aprendizaje” en lugar de como alguien que posee todas las respuestas. Ayudar a los mentorizados a ubicar personas y aprender otros recursos que vayan más allá de la experiencia y los conocimientos que se posee sobre el tema.
- Hacer hincapié en los cuestionamientos que se relacionan con dar consejos. Hacer preguntas de sondeo para que los mentorizados piensen de forma más amplia y profunda.
- Compartir sus propias experiencias, las lecciones aprendidas y los consejos pertinentes
- Aumentar la confianza de su protegido mediante retroalimentación de apoyo

- Ayude a su protegido a reflexionar sobre sus propias experiencias
- De vez en cuando ser espontáneo, dar palabras de aliento a sus mentorizados
- Solicitar opiniones sobre la práctica de mentoría para tener retroalimentación
- Considerar que todo el apoyo que se da a los mentorizados tendrá su impacto y dará sus frutos.

A los alumnos mentorizados, se les debe resaltar constantemente el gran trabajo que hacen al estudiar a distancia y los aspectos positivos que se derivan para su vida entera. También apoyarlos en la parte académica con las materias que los mentores ya tuvieron. Utilizar herramientas de coaching a través del diálogo, estableciendo reuniones individuales y personalizadas de ser posible. En cada caso, el mentor tendrá diferentes momentos o personalidades que podrá manejar según las siguientes técnicas recomendadas por Buele (2014).

Tabla No 2 Ejercicio de Observación para la mentoría

Lo que se observa	Lo que puede hacer el mentor	El impacto
Alumno agobiado	Escucharlo, aclarar su pensamiento, entenderlo, darle mayor información, comentarle de las herramientas que tiene disponible	Alumno más relajado y con mayor confianza de sobre su decisión
Alumno que no sabe por dónde empezar	Direccionarlo, darle fuentes de lectura, apoyo en su organización con el tiempo y los objetivos	Alumno más claro en sus ideas y recursos
Alumno que se desmotiva fácilmente	Escucharlo, motivarlo con el ejemplo, darle frases de aliento y maneras de cómo lograrlo	Alumno más motivado
Alumno que no quiere ayuda alguna	Escucharlo, entender sus necesidades y definir cómo podemos apoyarlo mejor	Alumno que acepta algo de ayuda
Alumno que está probando para ver qué tal le va (Practice, 2003)	Escucharlo, aclarar sus ideas, direccionarlo con el ejemplo vivencial, cuestionarlo un poco en la duda, darle seguridad, proyectar su futuro	Alumno más seguro y motivado en su decisión

Fuente: (Buele Maldonado Mariana, 2014)

Elaborado por: Batallas P (2015)

Recursos

Recursos Humanos

Al planificarse y ejecutarse el plan de mentoría, la información y el proceso recaen sobre una relación triangular formada por tres elementos principales que son: tutor, mentor y mentorizado, cada uno con un fin específico, funciones delimitadas y objetivos que cumplir (Valverde, 2003-2004).

El tutor es aquella persona que coordina el proceso, mide los avances y aconseja al mentor sobre las acciones y estrategias a ser aplicadas. El mentor es el consejero, la persona que inspire motivación y quiera ayudar a salir adelante a sus mentorizados y los mentorizados son los estudiantes de primer año que recibe el asesoramiento y apoyo necesario.

Recursos para el Taller Presencial

La asistencia de los mentorizados al primer taller de encuentro es básica, de esa manera se puede crear un ambiente de confianza, agradable y motivante. El mentor debe asistir de la misma manera, preparado con el esquema adecuado para capturar la atención y transmitir positivismo durante todo momento.

Algunos de los recursos necesarios para el éxito del proceso y del taller inicial son:

- Información correcta de contacto con los mentorizados
- Asignación de un espacio físico para el primer encuentro
- Proyector y conexión a internet (navegar en EVA)
- Copias de las baterías aplicadas a cada mentorizado
- Guías de estudio de las materias que mentores deben apoyar al grupo
- PDF de los libros de las materias que los mentores deben apoyar al grupo
- Preparación de la presentación ppt para el taller inicial

Materiales Institucionales

- Guías didácticas
- Libros
- Folletos y revistas
- Infraestructura
- Acceso a internet
- Equipos retroproyectors

Recursos Tecnológicos

- Acceso a internet
- Smartphone (ws) y/o Tablet (ws)
- Computadora con Windows (ppt)
- Impresora
- Proyector

Recursos económicos

- 10 copias de cada encuesta aplicada
- Break para los asistentes
- Cualquier otro material impreso

Bibliografía

- Acevedo Hernández, A. y. (abril 2015). cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento. *UTPL*.
- Areto, G. L. (2002). *La Educación a Distancia. De la Teoría a la Práctica*. Bogotá: Editorial Ariel.
- Ballenato Prieto, G. (2008). Hacia una educación de calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15-20.
- Bates. (1995). *Managing Technological Changes. Strategies for College and University Leaders*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bisquerra, R. (2005). Marco Conceptual de la Orientación Psicopedagógica. *Revista Mexicana de Orientación Educativa* , 2-8.
- Botvinik, J. (2006). Elementos para la crítica de la economía política de la pobreza. *Destacados*, 53-86.
- Boza, C. y. (2007). ¿Qué es lo que hace un orientador? *Revista de Educación*, 123.
- Brown, A. (2010). *Momentum Coaching Básico - Guía de Aprendizaje*. Chicago: Coaching Hall International.
- Buele Maldonado Mariana, S. B. (2014). *Programa Nacional de Investigación*. Loja: UTPL - Departamento de Psicología.
- Casado Muñoz Raquel, R. F. (2009). Programa Mentor - Tutorías entre compañeros. *Univest 09*, 11.
- Colomo Palacio Ricardo, C. L. (2006). Mentoring and Coaching. IT Perspective. *Journal of Technology Management and Innovation*, 134.
- Educación, M. d. (2013, marzo 15). *Ecuador ama la Vida*. Retrieved from Programa Nacional de Mentoría: www.ecuadoramalavida.com
- Elizalde Antonio, M. V. (2006). Una visión crítica del debate sobre las necesidades humanas . *Polis*, 15.
- Goleman. (2012, May 12). *Harvard*. Retrieved from Harvard Business Review: <https://hbr.org>
- Hernandez Samperi, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. y. (2009). *Fundamentos de mercadotecnia*. México DF: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Manzano Soto Nuria, e. a. (2012). *El Rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*. Madrid: Facultad de Educación UNED.
- Martinez, C. y. (2010). El Orientador escolar como agente interno del cambio. *Revista Iberoamericana de Educación*, 107-122.

- Mora, J. A. (2010). *Acción Tutorial y Orientación Educativa*. Madrid: Narcea.
- Munch, L. (2009). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Newstrom W, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF: Mc Graw Hill.
- Partnership, N. M. (2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso*. Alexandria: Mentor.
- Pérez Miguel, Q. R. (2013). Educación Superior 2 años después. *Educatio Siglo XXI*, 235-254.
- Pomares, J. A. (2006). Necesidades Humanas. *Medisur volumen 6*, 12-15.
- Porter, M. (2015). *Social Progress Index*. New York: Deloitte.
- Practice, C. f. (2003). Guía de Mentoría - Guía para Mentores. *Clearinghouse*, 305.
- Practice, C. f. (2003). Guía de Mentoría - Guía para Mentores. *Clearinghouse*, 305.
- Rogers, C. (2002). *Psicología Humanista y Jerarquía de las Necesidades*. México: Pearson.
- Rubio Gómez, J. M. (2009). *Nuevas Orientaciones y metodología de la Educación a Distancia*. Loja: Editorial UTPL.
- Rubio Gómez, M. J. (Octubre 2014 - Febrero 2015). *Guía General de Educación a Distancia*. Loja: UTPL.
- Saiz, C. (2008). Evaluación en Pensamiento Crítico: una propuesta para diferenciar las formas de pensar. *Ergo Nueva Epoca* , 22-23, 25-66.
- Salinas, J. (2004). Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Bordón*, 3-4.
- Sanchez Avila, C. (2008, Noviembre 18-19). *Slideshare*. Retrieved from Universidad Politécnica de Madrid: www.upm.edu.es
- Sánchez García, M. e. (2009). *Sistema de Orientación Tutorial UNED*. Madrid.
- Sánchez, G. V. (2013). Opciones de plataforma moodle para dispositivos móviles. *RED Revista de Educación a Distancia N. 37*, 15.
- Sanchez, M. F. (1998). *Las Funciones y Necesidades de orientación en la universidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sanchiz, M. L. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicológica*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume.
- Sangrá Morer, A. (2002). *Los retos de educación a distancia*. Madrid: Seminario de Información de RED-U.
- Santana Vega, L. E. (2012). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Piramide.

- Stojanovic, L. (1994). Bases teóricas de la educación a distancia. *Informe de investigaciones educativas*, 14-16.
- Stojanovic, L. (1994). Bases de la Educación a distancia. *Informe de investigaciones educativas*, 14-16.
- Valverde Macías Andrés, C. R. (2003). Innovación en la Orientación Universitaria, La Mentoría como Respuesta. *Contextos Educativos*, 90.
- Valverde, A. (2003-2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos educativos*, 87/112.

ANEXOS

ANEXO 1**CARTA DE COMPROMISO**

Yo, Paulina Batallas Araque con cédula de identidad número 1712063302 perteneciente al Centro Universitario Asociado de Quito después de haber participado en la primera asesoría presencial referente al trabajo de titulación, desarrollado en la ciudad de Loja, el 06 de diciembre del 2014, declaro tener conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, por tanto, acepto libre y voluntariamente matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para la titulación de Psicología para el período abril – agosto 2015, titulado *“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia Centro Universitario Asociado de Quito”*, así también me comprometo a realizar todo el esfuerzo que implica el desarrollo de la investigación y asumo las consecuencias de la no culminación del mismo para constancia firma la presente carta de compromiso.

Atentamente,

CI 1712063302

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO DE MENTORIA

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL MENTOR	
Nombres y apellidos	Paulina Batallas Araque
Cédula de identidad	1712063302
Centro Universitario	Quito
Correo electrónico	pbatallas@deloitte.com

2. DATOS MENTORIZADOS (En la descripción utilice FRECUENCIAS y no escriba nombres)					
Nro. De estudiantes asignados	Nro. De mentorizados que terminaron el proceso de Mentoría	Centro Universitario al que pertenecen	Titulación a la que están matriculados	Sexo	Edad
1	1	Quito	Psicología	F	23
2	2	Quito	Psicología	F	19
3	3	Quito	Psicología	F	28
4	4	Quito	Psicología	F	28
5	5	Quito	Psicología	F	23
6	6	Quito	Psicología	F	38
7	7	Quito	Psicología	F	29
8	8	Quito	Psicología	F	22
9	9	Quito	Psicología	M	26
10	10	Quito	Psicología	M	27

3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A LAS QUE LA UTPL PLANTEÓ EN LA AGENDA (Describir únicamente aquellas actividades que las creó y gestionó usted como mentor (a))					
<ul style="list-style-type: none"> • Guías para estudio de todas las materias bimestre I y II • Resolución de cuadernillos para confirmar resultados exámenes IB • Reunión personalizada y consulta psicológica con una de las estudiantes • Reunión para desarrollo de cuadernillos del IIB de psicología general, psicología social, realidad nacional, metodología del estudio y expresión oral y escrita • Seguimiento de resultados luego del primer bimestre y segundo bimestre • Tratamiento de problemas de los estudiantes con las autoridades de la UTPL • Participación en foros, chats y videoconferencias de las materias como apoyo y direccionamiento • Información del sistema de calificación de la UTPL • Información del funcionamiento del entorno EVA • Comunicación con Frases motivadores • Comunicación de ejemplos personales de superación 					

- Comunicación de hábitos de estudio

4. TALLERES DESARROLLADOS *(describir los principales logros y dificultades encontradas en el desarrollo de cada taller)*

NOMBRE DEL TALLER Y FECHA DE DESARROLLO	LOGROS	DIFICULTADES
Taller Presencial #1	Reunión con todos los estudiantes	El taller tuvo que repetirse 3 veces para cubrir el 100% de estudiantes
Taller Presencial #2	Desarrollo de los cuadernillos de 5 materias del IIB	Asistencia de 3 estudiantes a pensar de haber cambiado la fecha inicial
Taller presencial de cierre #3	Pendiente de completar	

CONCLUSIÓN GENERAL: *(Enfatizar en la pertinencia y en los hallazgos surgidos)*

Los Talleres son muy positivos para entablar la relación de confianza con los estudiantes mentorizados. Es importante tener un contacto personal y establecer un perfil. En los hallazgos de acuerdo a las baterías se mide que tienen hábitos de estudio por desarrollar y tener un mejor conocimiento de las demandas que tiene estudiar a distancia, que a pesar de ser flexible requiere de mucha perseverancia, constancia y organización. En el primer taller estuvieron muy motivados, en el segundo ya sus ganas de participar había decrecido drásticamente.

4.1. Formas de comunicación con los Mentorizados

(Describir las formas más utilizadas por cada mentor con las que se comunicó)



Teléfono convencional

Se mantuvieron conversaciones telefónicas con los mentorizados especialmente en la convocatoria de los

	Talleres, apoyos de casos especiales, preguntas sobre el entorno EVA, resultados de sus primeras evaluaciones
Correo Electrónico	Se utilizó el correo para indicaciones generales como fechas de pruebas presenciales, calendario académico, envío de cuestionarios de apoyo para sus pruebas. Se acompañó de frases motivacionales
Reuniones Presenciales	Se tuvieron en total 4 reuniones presenciales con el grupo dividido, pero que cumplieron sus objetivos
Celular – grupo de whatsapp	Este fue el medio más utilizado durante todo el proceso, ya sea el chat individual o el del grupo llamado “éxitos UTPL”. Se llegaron a mandar más de 1000 mensajes diferentes en el del grupo. Un medio moderno, efectivo y de mucha acogida entre el grupo.

5. **PERCEPCIONES DEL MENTOR Y LA RELACIÓN DE AYUDA** (*Describir la experiencia en cuanto a la solicitud de ayuda de los mentorizados. Por ejemplo ¿Cuántas estudiantes expresaron su deseo de abandonar los estudios? ¿Cómo medió el proceso usted? ¿logró retenerlos?*)

La mayor parte de consultas de los mentorizados se enfocó en los siguientes temas:

- **Sistema de calificación de la UTPL:** para lo cual se les informó con una presentación ppt que contenía ejemplos y cómo funciona. Luego de las primeras evaluaciones presenciales, nuevamente aparecieron dudas acerca del sistema y de si lograban pasar o no sus pruebas. Seguido se les indicó cuanto es el mínimo en la evaluación presencial (8/14), cuántos puntos se obtienen por las pruebas objetivas y el ensayo (6/6), y cuantos por foros, chats y videoconferencias (3). Se hizo énfasis en que cada bimestre cuanta como independiente y que las notas no se acumulan para la nota final.
- **E-books:** muchos chicos mostraron su insatisfacción con el sistema de los ebooks, por razones como no poder descargárselo, no tener los archivos correctos, no poder subrayar o destacar párrafos.
- **Consultas sobre temas puntuales de psicología general y social:** las dudas se iban resolviendo sobre la marcha según el tipo de pregunta que hacían.

Deseos de abandonar la carrera:

- *Una estudiante comunicó que no pensó que era tan difícil y que ya no quería continuar. Esto sucedió antes de las pruebas presenciales IB. Se contactó con ella y se le convenció de que continuara, que entregue sus pruebas objetivas y ensayo y que se presente a las pruebas del BI, para que una vez terminado este momento ella pueda reevaluar su decisión y vea que tan*

complicado le parece. La estudiante decidió continuar y evaluarlo.

- *Un estudiantes no sabía la fecha exacta de la prueba objetiva y ensayo y no presentó por ende perdió una materia*
Se conversó con el estudiante para consultar sobre lo sucedido, él adolece que llamó al call center de la UTPL y le dieron mal la información. Se hizo la consulta con la tutora para ver si había manera de ayudarlo, pero al no entregar sus pruebas objetivas a tiempo fue difícil de poder ayudarlo. El estudiante pierde la materia pero decide continuar con psicología social en la cual también estaba inscrito.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL MENTOR

6.1. CONCLUSIONES

- La experiencia de la mentoría es muy valiosa para los alumnos mentorizados
- Los estudiantes en el primer bimestre son muy activos, pero en el segundo bimestre su nivel de participación baja de una manera notoria; probablemente porque ya sus dudas fueron resueltas y porque los mentores ya no les aportan demasiada información y porque dedicar tiempo a la mentoría implica restar tiempo de estudio que es bonificado con puntos o notas.
- Todos los estudiantes fueron instruidos de la importancia de utilizar el EVA y recomendaciones de como entablar contacto con otros compañeros y con sus tutores de materia, participar en foros, videoconferencias, chats, sin embargo no aprovechan el entorno como deberían.

6.2. RECOMENDACIONES

- Continuar con este proceso de mentoría y monitorear si la tasa de deserción mejora con dicho proceso, de esta manera pueden asegurar que los objetivos principales se están cumpliendo a cabalidad.
- Realizar un monitoreo con los estudiantes mentorizados a través de encuestas o entrevistas muestrales para determinar si consideran positiva
- la gestión del mentor y en qué campo o de qué manera les hubiese gustado recibir más ayuda.
- Cumplir los tiempos del proyecto; envío de información a los mentores y mentorizados y respetar el calendario de actividades propuesto

<ul style="list-style-type: none"> • El proyecto de mentoría podría evaluar entregar “puntos extra” a los mentorizados para que exista una motivación permanente durante todo el proyecto • Establecer un horario de más reuniones presenciales, que tengan bonificación de asistencia para tener mayor asistencia.
7. PERCEPCIONES DEL MENTOR Y LA RELACIÓN CON EL CONSEJERO:
7.1. Con el EVA (pertinencia y recomendaciones de las orientaciones y estrategias):
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos alumnos no tienen fácil acceso a internet, no tienen tiempo en el trabajo (donde si tienen conexión) o no tienen la flexibilidad de conectarse en esos momentos. La UTPL podría negociar un sistema de conexión a internet en las tablets que entrega a los estudiantes. • Debería haber más chats que foros y videoconferencias donde el ámbito del tiempo es más amplio • La UTPL podría desarrollar una aplicación digital que presente las mismas facilidades que el EVA pero en el entorno adecuado.
7.2. Con el Consejero (pertinencia y recomendaciones de las orientaciones y estrategias):
<ul style="list-style-type: none"> • Más reuniones presenciales • Mejor tiempo de respuesta • Más videoconferencia con indicaciones generales • Más frecuencia de la información colocada en el EVA • Alineamiento al calendario establecido.

FIRMA DEL MENTOR

CI: 1712063302

ANEXO 3

MODELO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Instrumento Aplicado No 1

Hoja de Datos informativos

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

Instrumento Aplicado No 2

Expectativas y Temores

Tema: Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría como estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Quito

Reflexionemos sobre la experiencia de estudiar a distancia, y de la invitación a participar en el Proyecto de Mentoría, bueno, iniciar una nueva experiencia de formación es interesante y a la vez preocupante, bueno en este sentido reflexionemos y escribamos:

2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

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

2 Temores (miedos) sobre mis estudios:

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

Mi compromiso

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

Instrumento Aplicado No 3

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

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

¿Cuál fue la causa del problema?

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

¿Quién le ayudó?

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

¿Cómo solucionó?

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

¿Qué aprendió de esta experiencia?

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

Instrumento Aplicado No. 4

Cuestionario 2 de Necesidades de Orientación

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

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

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

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

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

Aspectos de Orden Personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	
2.3 Particularidades del estudio a distancia	
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	

2.5 Ayuda psicológica personal	
2.6. Planificación del proyecto profesional	
2.7 Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	

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

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

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

Instrumento Aplicado No. 5

TEST DE HABITOS DE PENSAMIENTO

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

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

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

TÉCNICAS DE ESTUDIO	Columna			Columna		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
27. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						

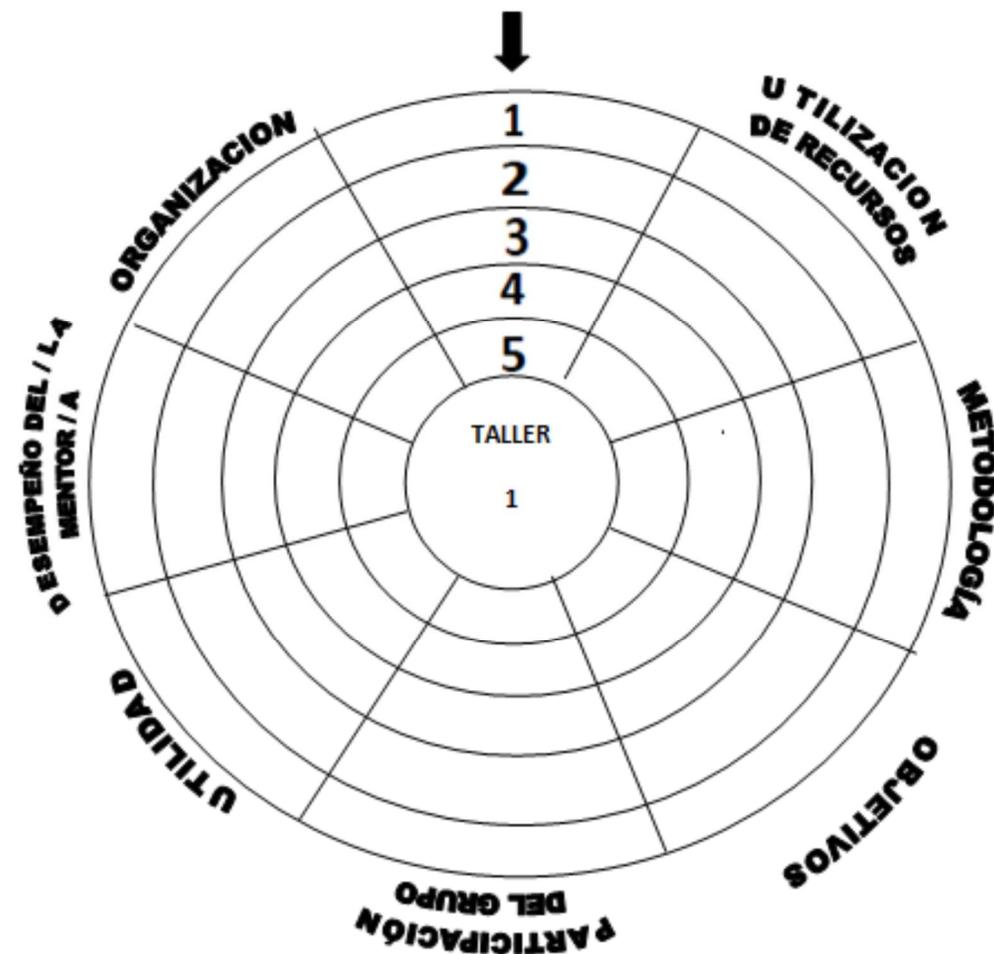
28. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
29. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
30. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.					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

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

MOTIVACION	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
56. Considero mis estudios como algo realmente personal.						
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como digno de ser vivido con intensidad.						
58. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
59. El contenido de las materias que curso son interesantes.						
60. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumpla						
61. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan estudios semejantes a los que curso.						

62. Participó activamente en las propuestas de los profesores y compañeros						
63. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.						
64. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profesor.						
65. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
66. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
67. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
68. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
69. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
70. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.						

EVALUACIÓN DEL FINAL PROCESO DE MENTORÍA



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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....